



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Liderazgo pedagógico y la calidad de servicio educativo en
las Instituciones Educativas Particulares de Abancay-2017

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE:

Maestro en administración de la educación

AUTOR:

Br. Villegas Mina Carolina

ASESOR:

Mg. Yuncor Carranza Nelly Roxana

SECCION

Educación e idiomas

LINEA DE INVESTIGACION

Gestión educativa

PERÚ-2018

DEDICATORIA

A Dios, por guiarme siempre en mi camino y por darme fuerzas para seguir adelante.

A mi hijo, mi padre, y toda mi familia que siempre me han acompañado para apoyarme incondicionalmente y por su confianza continúa para mi superación personal.

Carolina.

AGRADECIMIENTO

A los directores y docentes de las Instituciones Educativas, Enrique Pelach y José María Arguedas donde se nos permitió aplicación los instrumentos para recoger una información valiosa de la presente tesis.

A Escuela Post Grado de la Universidad Cesar Vallejo por ser una institución quienes nos forjan a nuestra superación profesional.

La Autora

Declaratoria de Autenticidad

Yo, CAROLINA VILLEGAS MINA, estudiante del Programa Maestría en administración de la educación de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificada con DNI Nº 43509379 con la tesis titulada "Liderazgo pedagógico y calidad de servicio educativo".

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de autoría
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido plagiada, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar vallejo.

Trujillo, Enero del 2018



CAROLINA VILLEGAS MINA
DNI: 43509379

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado ante ustedes presento la Tesis titulada “Liderazgo pedagógico y la calidad de servicio educativo en las Instituciones Educativas Particulares de abancay-2017”, la que ha sido realizada con la finalidad de determinar la relación que existe entre el liderazgo pedagógico y la calidad de servicio educativo que brindan los directores de las Instituciones Educativas particulares José María Arguedas y Enrique Pelach, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado Académico de Magíster en Administración de la Educación.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

LA AUTORA

INDICE

PÁGINA DEL JURADO.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
PRESENTACIÓN.....	vi
INDICE DE TABLAS.....	¡Error! Marcador no definido.
INDICE DE FIGURAS	¡Error! Marcador no definido.
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCION.....	13
1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA	13
1.2 TRABAJOS PREVIOS.	15
1.3 TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA.	19
1.3.1 LÍDER.	19
1.3.2 LIDERAZGO.....	20
1.3.2.1 LIDER EN EL SECTOR EDUCATIVO.....	21
1.3.3 LIDERAZGO PEDAGOGICO.	23
1.3.3.1 DIMENSIONES DEL LIDERAZGO PEDAGOGICO.....	24
1.3.4 INSTITUCIONES EDUCATIVAS PARTICULARES.	25
1.3.5 CALIDAD	28
1.3.5.1. LOS CATORCE PUNTOS DE DEMMING PUBLICADO <i>OUT OF THE CRISIS, E.DEMING (...)</i>	29
1.3.6 CALIDAD EDUCATIVA.....	30
1.3.6.1. CRITERIOS PARA EVALUAR EL SERVICIO EDUCATIVO.	32
1.3.7 RUBROS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO	34
1.3.7.1. FACTORES QUE INFLUYE EN LA CALIDAD EDUCATIVA.	34
1.3.7.2 ELEMENTOS DEL SERVICIO EDUCATIVO.	37
1.3.7.3 MODELO DE SERVICIO DE CALIDAD EDUCATIVA.....	40

1.3.8	DIMENSIONES DE SERVICIO DE CALIDAD	41
1.4	FORMULACION DEL PROBLEMA.....	43
1.5	JUSTIFICACION DEL ESTUDIO.	43
1.6	HIPOTESIS.....	44
1.6.5	HIPOTESIS GENERAL.	44
1.6.6	HIPOTESIS ESPECÍFICAS.	44
1.7	OBJETIVOS.....	46
1.7.1.	OBJETIVO GENERAL.....	46
1.7.2.	OBJETIVO ESPECIFICO.....	46
II.	METODO.....	47
2.1.	DISEÑO DE INVESTIGACION	47
2.2.	VARIABLES, OPERACIONALIZACION.....	48
2.3	POBLACION Y MUESTRA.....	50
2.4	TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD.	50
2.5.	METODO DE ANALISIS DE DATOS.	55
III.	RESULTADOS.....	56
IV	DISCUSION.....	72
V.	CONCLUSIONES.....	74
VI	RECOMENDACIONES.....	75
	REFERENCIAS.....	76
	ANEXOS	77

INDICE DE TABLAS

TABLA 01 OPERACIONALIZACION DE VARIABLES.

TABLA 02: DOCENTES DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS PARTICULARES DE ABANCAY-2017

TABLA 3: CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO DE LIDERAZGO PEDAGÓGICO.

TABLA 4: JUICIO DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE LIDERAZGO PEDAGÓGICO.

TABLA 5: JUICIO DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO.

TABLA: CATEGORIZACION DE LIDERAZGO PEDAGOGICO

TABLA 7: CATEGORIZACION DE CAPACIDAD TECNICA

TABLA 8: CATEGORIZACION DE MANEJO EMOCIONAL Y SITUACIONAL

TABLA 9: CATEGORIZACION DE MANEJO ORGANIZACIONAL

TABLA 10: CATEGORIZACION DE CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO

TABLA 11: CATEGORIZACION DE FIABILIDAD

TABLA 12: CATEGORACION DE CAPACIDAD DE RESPUESTA

TABLA 13: CATEGORIZACION DE GARANTIA Y SEGURIDAD

TABLA 14: CATEGORIZACION DE EMPATIA.

TABLA 15: CATEGORIZACION DE ELEMENTOS FISICOS

TABLA 16: RELACION DE LIDERAZGO PEDAGOGICO Y CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO.

TABLA CUADRO 17: RELACION DE LIDERAZGO PEDAGOGICO Y FIABILIDAD.

TABLA 18: RELACION DE LIDERAZGO PEDAGOGICO Y GARANTIA Y SEGURIDAD.

TABLA 19: RELACION DE LIDERAZGO PEDAGOGICO CAPACIDAD DE RESPUESTA.

TABLA 20: RELACION DE LIDERAZGO PEDAGOGICO Y EMPATIA.

TABLA 21: RELACION DE LIDERAZGO PEDAGOGICO Y ELEMMENTOS FISICOS.

INDICE DE FIGURAS

FIGURA 1: CATEGORIZACION DE LIDERAZGO PEDAGOGICO.

FIGURA 2: CATEGORIZACION DE CAPACIDAD TECNICA.

FIGURA 3: CATEGORIZACION DE MANEJO EMOCIONAL Y SITUACIONAL.

FIGURA 4: CATEGORIZACION DE MANEJO ORGANIZACIONAL

FIGURA 5: CATEGORIZACION DE CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO

FIGURA 6: CATEGORIZACION DE FIABILIDAD

FIGURA 7: CATEGORIZACION DE CAPACIDA DE RESPUESTA

FIGURA 8: CATEGORIZACION DE GARANTIA Y SEGURIDAD

FIGURA 9: CATEGORIZACION DE EMPATIA.

FIGURA 10: CATEGORIZACION DE ELEMENTOS FISICOS

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo de determinar la relación que existe entre liderazgo pedagógico y la calidad de servicio educativo en las Instituciones Educativas Particulares de Abancay 2017, el muestreo es No Probabilístico, está constituido 30 docentes la que se tomó en consideración para las variables: liderazgo pedagógico y calidad e servicio educativo.

El método utilizado en la presente investigación es de análisis para establecer la relación de las variables. Con el diseño No Experimental de nivel correlacional, la información se recogió en un solo momento por lo tanto es de corte transversal, en la que se tomó un cuestionario para el liderazgo pedagógico, constituida de 26 ítems la cual está dividida en tres dimensiones capacidad técnica, manejo emocional – situacional y manejo organizacional y el otro instrumento de calidad de servicio educativo consta de 32 items, dividido en 5 dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, garantía, empatía y elementos físicos. Ambas tomadas por escala sicométricas de Likert Los resultados se encuentran gráficamente asimismo textualmente.

Con respecto, la prueba de hipótesis planteada de acuerdo con el objetivo general, en definitiva existe una correlación

Asimismo, la prueba de hipótesis realizada con respecto al objetivo general y en respuesta a este, nos permite concluir que no existe una relación significativa con el rango 0 ,261 con el liderazgo pedagógico y la calidad de servicio educativo según los docentes de las instituciones educativas particulares de Abancay -2017, ya que el valor de liderazgo pedagógico tiene una significancia 0,164 >0,05. Que quiere decir que no existe relación significativa entre liderazgo pedagógico y la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas en las instituciones particulares de Abancay 2017.

Palabras claves: Liderazgo pedagógico y calidad de servicio educativo.

ABSTRACT

The present investigation has objective to determine the relation that exists between pedagogical leadership and the quality of educative service in the educative particular institutions of Abancay 2017. The population is constituted by 30 teachers, the sampling is No Probabilistic, the sample was of 30 teachers which was taken into consideration for the variables: pedagogical leadership and quality and educational service.

The method used in the present investigation is analysis to establish the relationship of the variables. With the non-experimental design of correlation level, the information was collected in a single moment, therefore it is a cross-sectional one, in which the questionnaire for pedagogical leadership was taken, consisting of 26 items which is divided into three dimensions technical capacity , emotional management - situational and organizational management and the other instrument of educational service quality consists of 32 items, divided into 5 dimensions of reliability, responsiveness, guarantee, empathy and physical elements. Both taken by Likert's psychometric scale The results are also graphically found verbatim.

With respect, the hypothesis test proposed according to the general objective, there is definitely a correlation

Likewise, the hypothesis test carried out with respect to the general objective and in response to the general hypothesis, allows us to conclude that there is a level of a low correlation 0, 261 with the quality of educational service and the quality of educational service according to the teachers of the private educational institutions of Abancay -2017, since the value of pedagogical leadership has a significance of $0.164 > 0.05$. This means that if there is more pedagogical leadership, there will be a higher quality of educational service.

Keywords: pedagogical leadership and quality of educational service.

I. INTRODUCCION

1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA

La Organización de Estados Iberoamericanos (...) manifestó que, los cambios globales en todo el ámbito mundial y el crecimiento de la economía en torno a la tecnología está tomado más importancia al sistema educativo. Muchos estudios han demostrado los conflictos de la burocracia de la administración pública y privadas en las rutinas de prácticas escolares, por las obsolescencias de los contenidos curriculares, con pésimos resultados finales. En definitiva el crecimiento y la expansión de la educación no presenta una visión política, tan solo el reto es cuantitativo la cual no conlleva a analizar hacia donde ir y como debe organizarse todo sistema educativo,

Es por eso nivel mundial, los estados se han comprometido desde la CONFERENCIA DE JOMTIEN (1990) Y EL FORO DE DAKAR (2000) a, establecer políticas a largo plazo para así mejorar de una forma más sistematizada en la educación. Según estudios realizados en Estados Unidos, España, Tailandia, Australia y otros, estos países estarían predispuestos a impulsar la educación y trabajar con fuerza para la implantación de los liderazgos en las instituciones educativas. La cual enfatiza en el liderazgo pedagógico. Por esta razón, los países que son exitosos en la educación fortalecen las capacidades y competencia de los directivos en reflejados en toda la comunidad educativa. (JOMTIEN, 1990)

PILAR POZNER (2000). Directora del desarrollo de las instituciones educativa de Chile, refirió, en una conferencia que el liderazgo pedagógico no es una labor administrativa, sino es saber rescatar los saberes pedagógicos en práctica de acción educativa para poder generar una mejor gestión pedagógica e incidir a la calidad del servicio educativo.

La tendencia es de potenciar directores y docentes líderes, en todos los niveles del sistema escolar, para así promover la investigación y las políticas educativas. En el ámbito latinoamericano, Chile y Argentina hacen un impulso por garantizar que directivos y profesores tengan, realmente, un desempeño óptimo para lograr la calidad de la enseñanza y el aprendizaje de los estudiantes.

(El MINISTERIO DE EDUCACIÓN DEL PERÚ, 2011) está enfocando el liderazgo mediante la gestión escolar y los procesos que acontecen en la I.E. el liderazgo pedagógico que se plantea en el plan de acciones de mejora y compromiso la cual son comprometidos los directores y docentes quienes deben de reflexionar sobre su desempeño como acciones en la parte fundamental para el desarrollo de enseñanza de los estudiantes. La calidad educativa significa en teoría, cambiar y modificar parámetros, acciones y modelos mentales en aquellas personas que tienen a su cargo de director. Se trata de fortalecer las capacidades pedagógicas, hacia un perfil para estimular y generar acciones de mejora beneficiosas para cada miembro y para la propia organización educativa.

En nuestra región de Apurímac las Instituciones Educativas Particulares de nuestra localidad Abancay reflejan resultados positivos en avances curriculares y logran tener perfil de egreso óptimo, pero también existen instituciones que no satisfacen a las expectativas de la demanda educativa. El quehacer pedagógico de un líder es uno de los recursos, métodos, formas de enseñanza y planificación, ya que el liderazgo pedagógico se ha transformando en algo fundamental de los programas de políticas educativas a nivel internacional y nacional con el objetivo de superar los resultados escolares de intervenir en las motivaciones y en la capacidad de los maestros. Todos estos problemas necesitan decisiones dirigidas hacia el desarrollo y fortalecimiento de las capacidades de los directores direccionados a lograr un eficaz modelo educativo cuya centralidad sea el proceso de enseñanza y aprendizaje.

Muchas instituciones educativas particulares de nuestra localidad de Abancay, imaginan estar comprometidos con la calidad de servicio educativo pero su compromiso real es con la calidad vista desde el interior de la organización,

fundamentalmente desde una perspectiva técnica. Para muchas instituciones la calidad de servicio significa cumplir o satisfacer las normas que ellas mismas han definido respecto a la productividad. Con la presente investigación tenemos la intención de determinar la relación que existe entre liderazgo pedagógico y la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas particulares de Abancay -2017.

1.2 TRABAJOS PREVIOS.

A Nivel Nacional

Ayvar Bazan (2014) en la tesis titulada “Liderazgo pedagógico del director y evaluación del desempeño docente en las instituciones educativas del nivel secundario de la red N° 09 del distrito de Villa María del Triunfo, Lima 2014” la muestra que tomo en cuenta es de 4 directivos y 132 docentes. Esta investigación es de tipo de estudio correlacional. Los instrumentos aplicados en esta investigación fueron validados a juicio de experto. Y la conclusión de Ayvar (2014) es “El liderazgo dentro de los centros educativos resultan ser fundamentales en los resultados de aprendizaje de los estudiantes, sin embargo, estos no se relacionan directamente”. También resalta que el líder pedagógico gestor de la gestión del currículo escolar y la relevancia fundamental que tienen sus aportes en las escuelas, docentes y estudiantes.

Freire Miranda (2011) presento una tesis denominada “Rol del director en la escuela: el liderazgo pedagógico y su incidencia sobre el rendimiento académico” la muestra de estudio fueron niños del censo escolar del 2011. Para la encuesta fueron tomados a 572 estudiantes, equivalente al 33% del total del niño nacidos en el 2001 y el 2002 elegidos de manera aleatoria de instituciones educativas de primaria de 9 regiones del Perú, Ancash, Arequipa, Ayacucho, Cajamarca, Huánuco, Junín, la Libertad, Lima y San Martín. En esta investigación para cada variable se aplicó la encuesta. En la encuesta para los estudiantes se aplicaron pruebas de matemática operaciones y resolución de problemas y comprensión lectora para medir sus aprendizajes contenían en promedio de 34 y

27 ítems, respectivamente. El liderazgo pedagógico del director ha sido evaluado por los docentes mediante una escala obtenida del teaching and learning international. La autora llegó a la conclusión que si existe liderazgo pedagógico desempeñado por el director en estudiantes con menor rendimiento, que usualmente asisten a las escuelas públicas, situadas en zonas rurales y en zonas de bajo nivel socioeconómico. Esto puede ser causal, a las condiciones desfavorables, el rendimiento puede ser más sensible pequeños cambios en las políticas implementadas en la gestión escolar. Miranda (2011)

Redolfo Aguilar (2015) en la tesis que lleva por título “Liderazgo pedagógico y su relación con desempeño docente en las instituciones educativas públicas del nivel Secundario de la Ugel Jauja departamento de Junin -2015” tomo como muestra a directivos y docentes de instituciones educativas públicas de la Ugel Jauja. Utilizó como instrumentos para el recojo de información fue un cuestionario de tipo cuantitativo en escala de actitudes. En la que llegó a la conclusión que hay relación significativa entre liderazgo pedagógico y el desempeño docente en su dimensión preparación para el aprendizaje de los estudiantes en las instituciones educativas públicas de Jauja.

Areche Zarate, (2001) realizó una tesis titulada “Gestión institucional y la calidad en el servicio educativo según su percepción de los docentes y padres de familia del 3° 4° y 5° de secundaria del colegio María Auxiliadora de Huamanga Ayacucho, 2011” la muestra que tomo en cuenta la autora fue a dos sujetos de análisis que son los padres de familia y los docentes. Empleo la encuesta para medir las dimensiones de la calidad de los servicios educativos. Y se usó como instrumento el cuestionario conformado con ítems en escala ordinal. Finalizando con la conclusión de que el liderazgo tiene que ser ejercido por el director y el equipo directivo a quienes dirige, también por los coordinadores de equipos y los profesores en su aula siendo los impulsores de la calidad. En definitiva que la persona que dirige una organización es este caso una institución educativa busque el sentido espiritual transcendente en su trabajo y que no caiga en el activismo.

Ñaupuri Tolentino (2015) en la tesis titulada “Motivación laboral y el liderazgo directivo en las instituciones educativas de la UGEL 03-2015” que tuvo como muestra de estudio de 105 directivos de las distintas instituciones educativas. Se utilizó un instrumento de escala de Likert en las que se procesó en el programa SPSSv.15. donde infiere, que la motivación laboral se relaciona de manera relevante con el liderazgo directivos de la instituciones educativas .

Díaz Flores (2010) en la tesis titulada ” Validación de un instrumento para evaluar calidad de servicio educativo que brindan instituciones educativas parroquiales” en la que tomo de muestra de estudio la Institución Educativa Reina de la Paz, la investigación es de tipo explicativa cuasi experimental llegando al a conclusión de que como potencia de la Institución Educativa son: el plan institucional con un puntaje alcanzado de 7.10 a razón de los 10 previstos la cual es equivalente al 71% y en los procesos académicos que se ha logrado un puntaje de 17.50, con respecto a los 23 previstos equivalentes al 76%. Se podría notar una fortaleza, pero tiene una débil puntuación la infraestructura con solo 4.8 de los 8.0 previstos lo que equivale al 60%. La debilidad más visible de la Institución Educativa es la causa de impacto en el medio que alcanzo 0.8 de 5.00 previsto lo que equivale solo el 16% y la otra debilidad evidente y preocupante es la comunidad académica en que solo ha alcanzado 9 puntos de los 23 previstos lo que equivale el 39%, decimos que es preocupante se refiere a la capacitación de docentes.

Salazar Vergara (2016) en su tesis titulada “Percepción de los alumnos sobre la calidad del servicio educativo brindado por un Instituto Superior Tecnológico de Arequipa-2016. Donde su población muestral es de 488 estudiantes de las carreras técnicos profesionales: administración de empresas, computación e informática, contabilidad, secretario ejecutivo bilingüe y diseño publicitario. Para el recojo de información se aplicó la técnica de una encuesta validada por los expertos. Llego a la conclusión de esta investigación que la percepción del servicio brindado por el Instituto Superior Tecnológico 2016 es me mediana calificación.

Cahua Orellana (2001) en la sus tesis presentada “Estilos de liderazgo del

director y la calidad del servicio educativo en la institución educativa Pública N°21009 de la unidad de gestión educativa local N°10, Huaral 2011. esta publicación es de tipo de estudio correlacional, se recogió datos mediante una encuesta a los docentes para para conocer el estilo de liderazgo de su directivo y otro cuestionario para los estudiantes, tuvo una población de 120 estudiantes, la conclusión final es que se demostró la ausencia de relación directa entre las variables.

Alarcón Mujica (2013) en la tesis que tiene por título Gestión educativa y calidad de la educación en instituciones privadas en Lima Metropolitana, modelo correlacional de corte transeccional y tomo de muestra intencionada de cinco instituciones con dos directivos por cada una, como instrumento de recojo de información fue un cuestionario de 36 indicadores para gestión y otro de 18 criterios para calidad de educación.

Jiménez Domínguez (2017) en su tesis que lleva por título “Liderazgo pedagógico y el trabajo en equipo en los docentes de inicial de la zona urbana de Huaral 2016”. De diseño no experimental de nivel correlacional de corte transeccional la población estuvo conformada por 80 docentes, el muestreo fue probalístico para 67 docentes, se utilizó un cuestionario de liderazgo pedagógico de 28 ítems y otro cuestionario para el trabajo en equipo constituido por 39 ítems en escala de Likert . La conclusión que se llegó es que si, existe una alta correlación de $r=0,803$ entre las variables.

Tafur Vásquez (2014) “Gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo en la institución educativa en la Institución educativa 3056 Gran Bretaña del distrito de independencia, año 2010”, la duración de este estudio fue del 2010-2014, la metodología aplicada fue cuantitativa, descriptivo correlacional de corte transversal , no experimental, la población de estudio fueron los 26 docentes y 120 estudiantes de dicha institución , para el recojo de la información fue cuestionario de Likert , donde se afirmó que si existe una relación significativa.

1.3 TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA.

1.3.1 LÍDER.

Ruiz (2006) considero que el líder "Es la persona reconocida por todos como la más eficiente para ejercer sobre los demás individuos cierta influencia mediante estímulos adecuados y que conducen a la ejecución de ciertos propósitos". El líder, en concreto, es el que dirige por ser el iniciador de un comportamiento social en conducir, organizar o regular los esfuerzos de otros o por el prestigio, poder o posición. Líder, en conclusión, es la persona que dirige por medios persuasivos y en mérito a la aceptación voluntaria de sus seguidores"

Para Barney (citado por Fischman, 2005) "Líder es aquel que puede mostrar a sus seguidores que sus propios intereses son diferentes a los que ellos inicialmente percibían"

O' Leary (2000) sostiene que "Líder suele ser considerado como una persona carismática, capaz de tomar decisiones acertadas y de animar a otras personas en la consecución de una meta común". Quiere decir que el líder tiene características proactivas para dirigir un grupo.

Cano (2000) manifiesta que "Líder es el jefe o dirigente de un grupo y la función que ejerce se denomina Liderazgo". Para este autor su definición es más superficial de ser jefe. Así también Cano (2012) sostiene que "El Líder es la persona que crea un ambiente carente de amenazas y contribuye con sus actitudes y conductas a construir un ambiente sano y de seguridad". Es el que facilidad a todos y cada uno de los miembros del grupo conllevándoles a aprendan a tomar responsabilidad y compromiso de cooperación y aportación al grupo

El Ministerio de Educación (2011) estima al "líder a la persona que influye, inspira y moviliza las acciones en función de lo pedagógico".

Conviene subrayar que el líder es la persona que influye positivamente en una

organización para cumplir metas y objetivos mancomunados de una empresa.

1.3.2 LIDERAZGO.

Robert Lussier, Christopher Achua (2002) *liderazgo teoría, aplicación y desarrollo de habilidades*. Mencionan que el liderazgo son actitudes para influir en sus seguidores y viceversa, para lograr los objetivos de una organización a través del cambio. De acuerdo con el autor es intervenir en un grupo solo para lograr un objetivo o meta común.

Stephen P. Robins (1998) en su libro *“Comportamiento Organizacional”* menciona a Abrahán Zaleznick quien sostiene que los líderes asumen una actitud positiva y activa, en la que los líderes trabajan desde una posición de alto riesgo. Jhon Kotter, un colega de Zaleznick en Harvard, también sostiene que el liderazgo está relacionado con el cambio. Los líderes instauran la dirección a desarrollar una visión de futuro en la alinean a la gente al comunicar una visión y la inspira en superar los obstáculos. Por tanto se puede definir que liderazgo como la habilidad de influir en un grupo para que conseguir las metas.

Por otra parte Leithwood Day, Sammons, Harris y Hopkins(2006) mencionan que, liderazgo es “ establecer consensos amplios en torno a metas significativa en la organización y hacer todo lo necesario, impulsando y apoyando a las personas para movilizarla en esa dirección”.

Así mismo, Bemard Bass(1990), detalla que, “El liderazgo es la interacción entre dos o más miembros de un grupo que frecuentemente involucra una estructuración o reestructuración de la situación de las percepciones y expectativas de los miembros”. Los líderes son mediadores de cambio de personas cuyos actos afectan a otras más. El liderazgo se logró cuando los miembro del grupo hayan aceptado ser parte del reto para lograr el objetivo común.

También podemos mencionar Koonts y Weihrich (1998) argumentan que, “liderazgo es la influencia, esto es, arte o proceso de influir en la personas para que se esfuercen voluntariamente y entusiastamente en el cumplimiento de

metas grupales". El autor considera al liderazgo como arte de predominar para lograr un objetivo espontáneamente.

Lazatti y Sanguinetti (2003) indican que, liderazgo es el proceso por el cual una persona predomina a otras personas para que se encaminen en el logro del objetivo común. El liderazgo conlleva una relación personal, donde juegan no solo aptitud del líder, sino también la predisposición de los seguidores y las condiciones de la situación. Para este autor el líder es llevar a involucrar a todos para conseguir objetivos. Lazatti y Sanguinetti (2003)

Yuk (2002), como lo hace notar Arbaiza (2000), sustenta que, el liderazgo es el proceso de influir en otros para que entiendan y estén de acuerdo acerca de las necesidades que se deben atender de cómo hacerlo en forma efectiva, y el proceso de facilitar esfuerzos individuales y colectivos para alcanzar objetivos compartidos". Arbaiza (2000)

Pozner (2004), afirma que: "Liderazgo es la capacidad o competencia de promover mejora o progreso continuo, por inclinación o predisposición al cambio creador y una visión compartida con el equipo docente que motiva y mueve a las personas hacia las metas necesarias y a crear futuro ... "

De todas estas razones alegamos que el liderazgo es la capacidad al llamamiento y de persuasión que tiene una persona, para el logro de metas y objetivos comunes; también refiere que liderazgo implica autoridad y buena reputación, este líder tiene la aceptación de toda la mayoría de los miembros de una determinada organización, valorada por su buen desempeño buen juicio e imaginación para solucionar problemas y lograr el éxito.

1.3.2.1 LIDER EN EL SECTOR EDUCATIVO.

El liderazgo hoy en día se está enfatizando, esto debido a la crisis de modelos técnicos burocráticos de innovación educativa, lo que busca es de que como lograr que mejore el ámbito escolar. El perfil de nuestra realidad es, de que el director tan solo cumple una función administrativa, ejerce tareas burocráticas y de representación, con actividades rutinarias descuidando el verdadero rol que le

corresponde, el rol que debe cumplir es de lograr la formación integral en los estudiantes. Los estudios realizados sobre la calidad educativa nos confirman que las capacidades y competencias del director como por ejemplo su perfil profesional como técnico, experto en organizaciones como en su rol del líder institucional, es un factor principal de la calidad educativa. Por ello la importancia se sistematiza en tres razones Álvarez (2001) tales como:

a) Razones de tipo sociólogo.

Ningún ser humano, vive sin algún tipo de liderazgo, ya que puede estar en un espacio formal con liderazgo institucional o, un espacio informal o liderazgo ocasional. En caso de educación mucho dependemos de una cultura administrativa, cada miembro sabe lo que tiene que hacer desde el desde procedimientos y normas. Como seres humanos eminentemente sociales pertenecemos a un grupo, estamos sometidos directa o indirectamente en función a un líder, y más aún en el sector educativo basado en un organigrama. Álvarez (2001)

b) Razones de tipo psicológico.

Siempre un grupo humano se ve obligado a trabajar en una mínima dinámica de colaboración impuesta por las leyes (en el caso del PEI, RIN, PAT programación, diversificación, etc.) o por una cultura social imperante, todo esto puede generar tensiones permanentes entre los objetivos de la institución. Esta confrontación inevitable a veces llega a desestructurar al grupo y la cual afecta la calidad deseada. Entonces surge la necesidad de un líder que armonice los objetivos institucionales y los intereses personales. Esta labor según algunos expertos en dinámica de grupos no la puede llevar a cabo un director técnico, sino es la labor de un líder pedagógico. Muchas situaciones administrativas nos conlleva a ciertas discrepancias en ideas, es ahí donde surge la función del liderazgo pedagógico del director para cortar brechas y se de una tolerancia así consensuar de ideas para lograr objetivos. Álvarez (2001)

c) Razones de tipo profesional.

En la eficacia administrativa de gestión que para ello no basta la capacidad de un director técnico: la consecución de los resultados de

calidad en función a la necesidad de los estudiantes y las relaciones humanas o clima institucional el primer aspecto solo puede conseguir alguien con la capacidad de convencer, seduciendo entusiasmo persuadiendo al grupo, para un mayor desempeño docente. El segundo caso menciona a las relaciones humanas en el seno de la organización. La gestión de las relaciones humanas puede llevarse a cabo perfectamente desde la dirección técnica. Pero superar al nivel formal, normativo y correcto. La capacidad de brindar una visión de futuro, que incentive en el trabajo cotidiano, la necesidad de entusiasmo para conseguir objetivos de calidad, con eficiencia, con menores o mayores recursos y con más trabajo solo lo puede conseguir con un líder en la escuela. La necesidad de producir y lograr innovación, la capacidad de asumir nuevas reformas todos estos retos tan solo se puede conseguir dentro de la institución y por una persona que haya desarrollado habilidades de liderazgo. Conforme lo mencionado ahí la necesidad de crear líderes potenciales en las comunidades educativas que adapten a las demandas sociales. Álvarez (2001)

1.3.3 LIDERAZGO PEDAGOGICO.

Según Rodríguez (2011), menciona en su investigación que el “liderazgo pedagógico es la capacidad de movilizar e influenciar a otros para lograr aprendizajes en todo los estudiantes, promoviendo sistemas de acompañamiento y retroalimentación de las practicas docentes, generan instancias e instrumentos de supervisión en conjunto, que a largo plazo influyen en procesos de evaluación y superación docentes”.

Por otra parte al respecto para Bolívar (1997), manifiesta que “El liderazgo pedagógico es la labor de movilizar e influenciar a otros para articular y lograr la intenciones y metas compartidas de la escuela”.

En este sentido el liderazgo pedagógico es de lograr un desarrollo en las instituciones educativas, con la condición que todos los miembros funcionen

como unidades de cambio, Esto nos traduce a pensar en temas como distribución de poder, empoderamiento y toma de decisiones compartidas se le llama liderazgo distribuido por que es “repartido” a nivel vertical y horizontal.

En la opinión de Leitwood (2009), el liderazgo pedagógico es “La capacidad de una organización de lograr aprendizajes en todos sus estudiantes, sin exclusión de ninguno”. El liderazgo pedagógico es es una facultad del maestro que lo asume y en la que también debe transformarse en una característica de la gestión de la institución educativa en la que el docente con liderazgo formal o informal participe coordinado acciones que contribuya al lograr los resultados y metas de la organización.

Desde el punto de vista Murillo (2006), determina que liderazgo pedagógico en lugar de una dimensión transaccional, dirige a una labor de translimitar a laborar en las condiciones existentes y con las metas dadas, sino que va a cambiar aquella condiciones de la institución y también del aula para que mejore la educación ofrecida y la vez la prácticas docentes en el aula.

Tal como el MINEDU fascículo *PLAN DE BUENA ACCION Y BUENA PRACTICA PARA EL FORTALECIMIENTO DE LIDERAZGO PEDAGOGICO* (2016), plantea que liderazgo pedagógico implica a que el directivo direcciona a la mejora continua de la institución educativa y alerta al contexto interno y externo y pueda conocer situaciones con potencial de mejora, poniendo en marcha planes de acción para organizar y canalizar motivaciones personales y compartidas por la comunidad educativa, esta mirada predomina la importancia de que el director pueda reconocer y sistematizar buenas practicas que hayan permitido resolver problemas encontrados en las instituciones educativas poniendo en práctica sus cualidades como líder pedagógico.

1.3.3.1 DIMENSIONES DEL LIDERAZGO PEDAGOGICO.

De acuerdo las rutas de Aprendizaje En su fascículo 1 “Fascículo Para Le Gestión De Los Aprendizaje En Las Instituciones Educativas” (2013).

CAPACIDAD TECNICA

Está vinculado con el manejo pedagógico del director que le faculta a establecer objetivos y metas de aprendizajes de estudiantes, así como brindar apoyo técnico a sus docentes, evaluar sus prácticas, planificar los procesos educativos y monitorear los aprendizajes. Todo esto permite ganar reconocimiento y respeto.

MINEDU (2013)

MANEJO ORGANIZACIONAL.

Tiene que ver con la capacidad de constituir una organización eficiente, construir una visión compartida, impulsar el conocimiento y la aceptación de objetivos y metas, tener mejores expectativas en los estudiantes, promover una cultura colaborativa, implicar al trabajo del docente en equipo, involucra a la familia y la comunidad en acciones en que los estudiantes aprendan, aseguren en crecimiento de sus colaboradores para el mejoramiento de las condiciones de trabajo. MINEDU (2013)

MANEJO EMOCIONAL Y SITUACIONAL

Implica ser capaz de conducir la relación con los docentes, y ser hábil de adaptarse a contextos cambiantes. Está relacionado con la inteligencia de saber motivar el trabajo en equipo, velar por un buen clima escolar, evidenciar altas expectativas en los estudiantes y docentes, escuchar y abrir espacios de participación. MINEDU (2013).

1.3.4 INSTITUCIONES EDUCATIVAS PARTICULARES.

Las Instituciones Educativas Particulares poseen como objetivo de brindar educación cuales fuese la modalidad (EBR, CEBA, CEBE) a los clientes que es la sociedad a cambio de una remuneración económica que son las pensiones mensuales. Esta es la fuente de ingreso en este tipo de instituciones, para poder cumplir con las expectativas, estas entidades tiene que contar en primer lugar con una infraestructura a si garantizar el funcionamiento, como también contar con plan curricular lo que va ofrecer al público.

La Ley general N°28044 publicada el 28 de julio del 2003.

Artículo 72°.- las Instituciones Educativas Particulares

Las instituciones educativas privadas son personas jurídicas de derecho privado, creado por iniciativa de personas naturales o jurídicas, autorizadas por las instancias descentralizadas del Sector Educativo, reconoce, valora y supervisa la educación privadas. En lo que corresponda, son funciones de la Instituciones educativa particulares establecidas en el artículo 68° sin perjuicio de ello :

- A. Se constituyen y definen su régimen legal de acuerdo a normas legales.
- B. Organizan y conducen su gestión administrativa y económica -financiera, estableciendo sus regímenes económicos, de pensiones y del personal docente y administrativo.
- C. Participan en a medición de la calidad de la educación de acuerdo a los criterios establecidos por el Instituto de Evaluación, acreditación y certificación de calidad educativa.
- D. Garantizan la participación de los padres de los alumnos a través de la Asociación de Padres de Familia

Ley de centros educativos privados ley N°26549 publicada el 30 de noviembre de 1995.

Art 2.- toda persona natural o jurídica tiene derecho de promover y conducir centros y programas educativos privados. Los centros educativos pueden adoptar la organización más adecuada a sus fines, dentro de las normas común.

Art 3.- corresponde a la persona natural o jurídica, propietaria de un centro educativo, establecer la línea axiológica que regirá su centro, dentro del respecto a los principios y valores establecidos en la constitución; la duración, contenidos. Metodología y sistema pedagógico del plan curricular de cada año o periodo de estudios, los sistemas de evaluación y control de los estudiantes; las dirección organización administración y funciones del centro los regímenes económico, disciplinario, de pensiones y de becas, las relaciones con los padres de familia,

si más limitaciones que las pudiera establecer las leyes, todo lo cual constara en el reglamento interno del centro educativo.

Art 4.- El Ministerio de Educación a través de sus órganos competentes registra el funcionamiento de los Centros Educativos. Para esto efectos los interesados presentan una solicitud, con carácter de declaración jurada precisando lo siguiente:

- a) Nombre o razón social e identificación del propietario
- b) Información de los niveles y modalidades de los servicios educativos que cubrirá el centro educativo;
- c) Resumen de los principios y metodología pedagógica:
- d) Número probable de alumnos y de secciones que funcionaran
- e) Nombre del Director y de los Miembros de consejo Directivo.
- f) Proyecto de organización y de reglamento interno
- g) Inventario de los quipos y bienes con que contara el centro educativo al iniciar sus actividades.

Art 7.- Los centros educativos serán dirigidos por uno o más directores, según lo determine el estatuto o reglamento interno del centro. Estos serán nombrados o removidos según el caos. Por el propietario del centro educativo o por el consejo directivo cuando exista más de un director en el centro educativo, uno de ellos será director general. Para ser director se requiere título pedagógico.

Art 8. El director o director general, en su caso, es el responsable de la conducción y administración del centro educativo para lo que cuenta con facultades de dirección y gestión. En el nombramiento se estipulan las atribuciones y poderes de este. Caso contrario se presume que está facultado para las ejecución de los actos y contratos y ordinario correspondiente al centro educativo.

Art 9. En el ejercicio de sus funciones, los directores son responsables.

- a) Del control y supervisión de las actividades técnicas pedagógicas del centro educativo
- b) De la elaboración de la estructura curricular
- c) De la correcta aplicación del Reglamento Interno
- d) De la existencia, regularidad, autenticidad y veracidad de la contabilidad, libros documentos y operaciones, que señale la ley dictando disposiciones dentro su ámbito para el normal desenvolvimiento de la institución.
- e) De la administración de la documentación del centro educativo
- f) De la existencia de los bienes consignados en los inventarios y el uso y destino.

1.3.5 CALIDAD

Citan a Jhon Stewart(S.F), asesor de Mckinsey dice. No existe una única definición de calidad. “La calidad es una apreciación de que una cosa es mejor que otra”. Va modificando a lo largo de la vida y así también va cambiando generación en generación además varia con diferentes facetas de la actividad humana.

También menciona que calidad es concentrarse en la producción de productos y servicios, cada vez mejor calidad. Además, significa hacer bien las cosas en la organización desde la primera vez, en lugar de cometer errores y tener que corregirlos.

Marshall Shashkin y Kennneth Kiser (S.F) manifestaron que la administración de calidad total, admiten en su definición mencionan a Edwar Deming(1993). “Significa lograr constantemente la satisfacción de los clientes, por medio de sistema integral de instrumentos, técnicas y capacitación esto implica la constante superación de los procesos de la organización, la cual deriva en productos y servicios de calidad”. Muchas personas piensan que prestar atención a la calidad es uno de los aspectos más importantes para la competencia del presente y del mañana.

Otra aportación de Ishikawa (S.F) enfatiza las acciones de la calidad total fundamentalmente en los clientes. Incluso llega a sugerir que la producción de un departamento a otro, como si fueran clientes. Esta perspectiva busca una comunicación más intensa y una actitud de servicio.

1.3.5.1. LOS CATORCE PUNTOS DE DEMMING PUBLICADO *OUT OF THE CRISIS*, E.DEMING (...)

Consiste en alterar o modificar el proceder de los gerentes y los empleados de tal forma que las organizaciones puedan convertirse en proveedoras más productivas de bienes y servicio con mayor calidad y de bajo costo. Así como en centros de trabajo que respetan y respaldan las contribuciones de todos los miembros de la organización.

- 1.- Lograr la constancia de propósitos para mejorar los productos y los servicios. Se proyectarse largo plazo con visión futura.
- 2.- Adoptar nueva filosofía. Que la calidad se haga constante y sea una realidad ya no está permitido errores.
- 3.- No seguir dependiendo de las inspecciones masivas. Que las instituciones sean menos burocráticas, para buscar la excelencia en cada uno de los miembros de una instancia.
- 4.- Acabar con la costumbre de conceder negocios solo con base en precio marcado. No se puede escatimar en precios, siempre debemos brindar lo mejor al cliente.
- 5.- Mejorar de forma constante y permanente el sistema de producción y los servicios. En la ideología de cada uno de los miembros es de mejorar día a día en la función que se desenvuelve.
- 6.- Instituir métodos modernos de capacitación en el trabajo. Una empresa debe innovar siempre formas de capacitar a sus colaboradores para que se pueda motivar al cambio.
- 7.- Instituir un liderazgo quiere decir se debe constituir una persona con las características de un líder quien motive una mejora.
- 8.- Acabar con el miedo. Brindar confianza para que puedan hacer bien su trabajo.

- 9.- Reducir las barreras entre las áreas staff. Se debe trabajar en equipo para que finalmente se beneficien todos.
10. eliminar lemas, exhortaciones y objetivos de la fuerza de trabajo. No se debe presionar a nadie, lo que trata de que brinde un servicio espontaneo.
11. eliminar las cuotas numéricas. Lo que se busca es calidad y no cantidad
- 12.- retirar obstáculos para el orgullo en el trabajo. Brindar la facilidad y comodidad a todos. Trabajo colaborativo
- 13.- instituir un programa vigoroso de educación y capacitación. Capacitación y motivación constante.
- 14.-tomar medidas para lograr una transformación. La innovación y creatividad con visión futura ayudara el éxito de una empresa.

1.3.6 CALIDAD EDUCATIVA

A juicio de García Cano en su libro “Evaluación de la calidad educativa” (1998), “La calidad de la educación es un espiral ascendente ya que siempre es posible pretender más calidad”. Asimismo Cano(1998). señala que, “La calidad de educación no es sinónimo de educación eficiente ni eficaz”, porque siempre la calidad será es una evolución de mejora continua, que estima eficiencia, quiere decir la capacidad de producir lo máximo con el mínimo de tiempo y energía y que incluye la eficacia, que es la capacidad de lograr los objetivos propuestos.

Desde a posición de Pérez Juste (2001), educación es calidad si se dan las siguientes condiciones:

- Cuando la acción formativa se considera perfectible.
- Si durante el proceso educativo se forma a la persona es una totalidad es calidad.
- Si la formación se concreta en una finalidad que le permita llegar a la plenitud de vida.
- Si tal formación se realiza teniendo en cuenta la diversidad y la individualidad de los educando

Andrés Senlle y Nilda Gutiérrez (2005), manifiestan a la calidad educativa como:

- Un cambio cultural continuo. La calidad es un camino y no un logro limitado.
- Una estrategia para gestionar y garantizar la educación

El manejo de modelos ya creados y adoptados internacionalmente para gestionar organizaciones. Como por ejemplo la Fundación Europea para la gestión de la Calidad (EFQM) y las normas de la serie ISO.

Existe un compromiso por parte de las autoridades para la mejora continua de los procesos educativos.

- La calidad es un modo de lograr resultados medibles.
- La calidad es un fenómeno que compromete al desarrollo social.
- La calidad es una noción que busca entender la educación como un proceso continuo
- La calidad es un proceso que logra el reciclaje y la reactualizaciones de los docentes en el uso de métodos y sistemas para el tratamiento de las relaciones interpersonales y las interacciones.
- Un proceso que debe tener en cuenta las necesidades de ISO clientes de la educación. Los clientes primarios, considerados los educandos, los clientes secundarios la familia y los terciarios la sociedad
- La calidad es un camino que logra el desarrollo de competencias.
- La calidad facilita poner en común las necesidades empresariales y sociales con la educación en formación.
- La calidad es un aspecto que supone el análisis de todas las necesidades sociales, de organizaciones como de empresas.
- La calidad es un proceso que logra el análisis de las necesidades y expectativas de los educandos.
- La calidad también orienta para formar los ciudadanos predispuesto para una convivencia pacífica y armoniosa

- La calidad es un aspecto que exige demanda una educación para el saber hacer.
- La calidad es un proceso que busca formar a personas para desenvolvimiento social.

Los empeños de definir el concepto de calidad educativa han producido diferentes controversias. Según Ferrer (1999) manifiesta que, una primera aproximación a la calidad educativa ha radicado en percibir como eficacia, quiere decir, la conceptualización de calidad está de acuerdo al cumplimiento afectivo de todos los objetivos educativos propuestos. Esta idea pone en énfasis en la calidad de producto educativo, así como la época industrial se consideró la perfección del producto como el criterio central de calidad. Una segunda definición consistía en considerar que la calidad de la educación es semejante de eficiencia, es decir según la adecuación entre los objetivos alcanzados y los recursos utilizados.

En la calidad de la educación pone enfatiza la complacencia de los clientes en cuanto a las carencias y expectativas, esta explicación concede un papel preponderante tanto al contexto como de los procesos escolares, debido a la influencia de nueva tendencias de gestión de calidad y calidad total que ha dilatado en todo el ámbito económico empresarial al campo educativo

Este último enfoque resalta dos aspectos importantes. Primero, la satisfacción de las necesidades educativas, y segundo, la pertinencia de los objetivos y los logros de la educación.

1.3.6.1. CRITERIOS PARA EVALUAR EL SERVICIO EDUCATIVO.

Según Pérez (2000), definen a la educación de calidad se mide en función a las metas trazadas de una entidad educativa que busca alcanzar y que hay cuatro principios estos son:

1.- LA TOTALIDAD COMO CRITERIO DE CALIDAD: La educación busca mejorar o perfeccionar a la persona, en lugar de degradarla o

limitarla. La educación influye pero no manipula a los educandos. La educación no es solo transmisión de saberes, sino también de actitudes y valores.

2.- INTEGRALIDAD Y CALIDAD: La escuela debe contar con una adecuada organización la cual permita a sus miembros el logro de proyectos compartidos. Es por eso que, una escuela debe tener metas claras para lograr proyectos educativos armónicos y coherentes y posibiliten la participación de todos los miembros.

3.- LA ADAPTACION COMO CRITERIOS DE CALIDAD: Todo proyecto educativo debe estar de acorde a la realidad institucional. En efecto, el proyecto no puede ser uniforme, todos deben ser beneficiados con dichos proyectos tiene que tener una cobertura.

4.- ARMONIA Y COHERENCIA. Una educación de calidad debe preparar para situaciones futuras. Ya sea de inicial a primaria y de primaria a secundaria así para estudios superiores.

Para que en la educación se logre la excelencia educativa debe considerarse, la opinión de Pérez (1999) en los siguientes aspectos.

a.- El clima institucional coherente en el que se vivan valores propuestos en el proyecto de educativos. Este aspecto es de mucha importancia porque de ahí depende las relaciones interpersonales de los miembros de la institución educativa

b.- La base de la acción educativa reside en el logro de una sólida formación intelectual, de los educandos, además de saber cosas, aprendan a pensar, razonar, a poseer y aplicar criterios propios para valorar y lograr así la autonomía moral. En este tema están involucrados Delors, Jacques (1994) los cuatro pilares de la educación. Aprender a vivir juntos, aprender a vivir con los demás, aprender a ser, aprender a hacer y aprender a conocer

c.- Pedagógicamente, el proceso de la enseñanza y debe estar dirigido a hacia los aprendizajes integrales, para así suscitar en el alumno un conocimiento profundo de las cosas.

d.- Lograr el juicio moral mediante de la valoración crítica y reflexiva de las situaciones que se presentan tanto en los contenidos de las asignaturas, como en los acontecimientos de la vida social.

e.- Ejercido ordinario de los valores por el alumnado. La escuela debe ofrecerle en ocasiones para elegir y comprometerse, para Ejercer su libertad y ser responsable de sus actos.

Conexión de la institución educativa con su comunidad, creando oportunidades para que el alumno pueda ejercitar, en la realidad que le rodea los valores que libremente seleccione.

1.3.7 RUBROS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Farro Custodio (1999) menciona que la calidad en el servicio educativo compromete al logro de objetivos trazados en el planteamiento estratégico de la estructura, tales como se plasman en los siguientes rubros:

a.- En el mejoramiento de los procesos del planteamiento y gestión institucional.

b.- En el mejoramiento de los procesos pedagógicos (enseñanza y aprendizaje)

c.- En el mejoramiento de los procesos pedagógicos de la enseñanza, estudio, la indagación y el desarrollo de habilidades.

d.- En el mejoramiento del proceso de la parte afectiva, valores y actitudes.

1.3.7.1. FACTORES QUE INFLUYE EN LA CALIDAD EDUCATIVA.

- **DESARROLLO Y EDUCACION.** En la década del 70 se ha impulsado a la educación como desarrollo, haciendo de esta ultima una variable dependiente del primer. Si bien esta línea fue analizada en base a

función al contexto social que parecía indicar una conveniente una revisión a esta perspectiva, esta línea teórica, tiende a ser retomada nuevamente e incluso con más fuerza en la actualidad

- **LA TEORIA DEL CAPITAL HUMANO.-** Desde los años sesenta, la teoría del capital humano a causa de modelo tecno democrático previsto en el marco teórico de funcionalismo de SCHULLZ considera que:

a.- Existe el deber de incrementar la inversión pública en el nivel educativo. Ya que se considera que la educación desarrollo económico y social.

b.- La escuela es considerada como el vehículo fundamental de igualdad de oportunidades sociales.

EL CIRCULO VICIOSO ENTRE ECONOMIA Y EDUCACION. A pesar del fuerte aumento de la matrícula, las de igualdades sociales se mantienen respecto a las posibilidades de promoción social. El ajuste entre la oferta y la demanda da lugar al fenómeno del desempleo y al trabajo cualificado desplazado para ocupaciones del inferior capacitación. Cano (1998) Es inconvertible que la economía influye en la educación así la partidas presupuestaria, los fondos, los recursos que se dispongan condicionaran la cantidad y la calidad de la educación. Tal vez disponer de medios no sea condiciones suficiente, pero si necesaria. En conclusión, se podría señalar que existiría un círculo vicioso del desarrollo y educación, porque esta requiere recursos económicos.

FACTORES INTERNOS

INVERSION Y OBJETIVOS.- Así mismo, los cambios en la sociedad fueron generando interés por la problemática de la calidad en la educación.

INVERSION SOCIAL. Se produce un cambio en la representación social respecto a la educación en tanto que cada vez más esta deja de ser considerada un gasto mejor debe ser considerado una inversión.

ACCESIBILIDAD Y CALIDAD. La reconsideración de los efectos de la forma educativa es que no siempre se ha obtenido los objetivos propuestos, en el pasado tenían la idea que, calidad de la enseñanza y del aprendizaje. Se tomaba en cuenta que a más años que escolaridad tenían mejores ciudadanos y recursos humanos más calificados y productivos para el estado solo era la preocupación de la accesibilidad a la educación. Sin tener en cuenta de todo el proceso del sistema educativo

MEJORAR LA CALIDAD: INSPIRACION DE POLITICAS EDUCATIVAS.

La preocupación por la calidad se transformó en un tema inspirador y de nuevos diseños de políticas educativas. Pero si bien es cierto, el consenso respecto al tema de calidad, exige una reflexión para mejorar la calidad educativa.

En cuanto al término de calidad la que es utilizada con mucha más frecuencia en el terreno educativo así como lo refiere Cano (1999) y lo realiza a este término. De la siguiente manera:

A.- CALIDAD DE LA EDUCACIÓN COMO EFICACIA.- Es considerada calidad cuando se logra los objetivos previstos por el currículo al término de determinados ciclos o niveles. No es solo analizar las matrículas y la asistencia sino como de cómo se logró los resultados de aprendizaje por la acción educativa.

B.- CALIDAD DE LA EDUCACION COMO RELEVANCIA: Es considerada una educación de calidad cuando poseen contenidos pertinentes a la demanda que urge para desarrollarse como persona en su dimensión física, afectiva, moral, e intelectual con el fin de lograr un mejor desenvolvimiento de manera eficiente en las diversas esferas de la sociedad.

C.- CALIDAD DE LOS PROCESOS.- Es la forma de cómo se considera a los medios para brindar a los alumnos para fomentar mejores experiencias educativas. Con esta idea, la evaluación será pues una instrumento destinadas a supervisar las aspiraciones de calidad de las políticas educativas.

LO QUE NO ES CALIDAD

- a.- Agregar un nuevo examen a los viejos sistemas
- b.- Modificar unas materias por otras.
- c.- modificar a reactualizar temarios.
- d.- Extender horarios.
- e.- Dividir un ciclo en dos.

1.3.7.2 ELEMENTOS DEL SERVICIO EDUCATIVO.

Lepeley (2001) menciona a los elementos del servicio educativo.

CLIENTES DE LA EDUCACION

Lepeley (2001) señala que, el cliente tiene una definición tradicionalmente. Que la educación como un bien público que ofrece el estado en el alumno y padre de familia. Cliente es el quien accede a un producto o servicio por medio de transacción financiera y se puede clasificar en dos grupos.

- **CLIENTES INTERNOS.-** un cliente interno puede ser empleado dentro de la organización al que tiene que darle atención por cualquier motivo ya sea requerimientos.
- **CLIENTES EXTERNOS.-** Es considerada a las personas ajenas a la organización que necesitan los servicios. Lepeley (2001)

CONCEPCIÓN DE LA CALIDAD EDUCATIVA EN EL PERU

La Ley General de Educación (LGE) en su artículo 13 Establece que:

Que la calidad educativa es el “nivel óptimo de formación que deben alcanzar los ciudadanos para enfrentar a retos de desarrollo humano, ejercer su ciudadanía y aprender durante toda la vida. Preparara a los ciudadanos para que enfrenten todos los nuevos desafíos planteados, esto supone formarla integralmente en todos los aspectos del saber: las ciencias, las humanidades, la técnica, la cultura, el arte y de la educación física

El SINEACE (sistema nacional de evaluación, acreditación y certificación de la calidad educativa) tiene la obligación de avalar a la sociedad que

las instituciones educativas públicas y privadas brinden un acceso de un servicio de calidad mediante la recomendación de acciones para superar las debilidades y carencias identificadas en los resultados de las autoevaluaciones y evaluaciones externas.

El IPEBA, (Instituto Peruano de Evaluación y Acreditación) Órgano operador del SINEACE, ha planteado el modelo de acreditación de la calidad de la gestión de la IIEE con el objetivo de contribuir a la mejora de la calidad educativa en el país.

ESTANDARES PARA LA ACREDITACION Y REFERENTES UTILIZADOS

EN EL ESTÁNDAR DIRECCION INSTITUCIONAL EN EL INDICADOR menciona:

Liderazgo asume los siguientes aspectos: pedagógico y organizacional. Pedagógico, para que puedan brindar disposiciones adecuadas al equipo docente, y toda la organización para conceder una precisa misión y visión de la institución, dirigir la elaboración de instrumentos de gestión alineados con aquellas, y generar un buen clima institucional que fortalezca el cumplimiento objetivos propuesto.

Establecimiento de un liderazgo con propósito, que motiven a todos los actores de la escuela a participar en la toma de decisiones de la institución.

Advanced Accreditation Standards for Quality Schools. (2010) “El equipo directivo debe de contar con liderazgo pedagógico, debe establecer con claridad los mecanismos de participación de los miembros de la comunidad educativa”.

Enfoque equidad. En un país múltiple como el Perú, con un sistema educativos necesita plantear un modelo de acreditación que contribuya a crear las brechas de inequidad existentes al interior de las IIEE, y hacer uso adecuado de la información que se genere como productos de los

procesos de autoevaluación y acreditación, para recomendar acciones que permitan omitir las brechas de inequidad en sistema educativo. Es por ello que el modelo de acreditación que se presenta está fundamentado en el principio de equidad cuando menciona equidad, se alude a igualdad de oportunidades y logros de igual calidad para los estudiantes sin discriminación alguna, al margen del nivel socioeconómico, el lugar de procedencia, lengua de los estudiantes, género, discapacidad o el tipo de e incluso la IE a la que asisten. A razón de esto, el proyecto educativo nacional, oficializado como política de estado en enero del 2017, acentúa la necesidad de lograr que todos los niños, niñas y adolescentes peruanos tengan iguales oportunidades educativas y alcancen mejores resultados de igualdad de calidad al finalizar la educación básica, se habla entonces de una igualdad esencialmente al reconocimiento de la diversidad, para identificar aquello irrenunciable a lo que todo estudiante tiene derecho. En el caso específico de la diversidad cultura la educación tiene el reto de contribuir al logro de la calidad y equidad educativa, ofreciendo una educación en l diversidad cultural sea cómo recurso capaz de generar propuesta y experiencias educativas que respondan las necesidades y demandas de una sociedad pluricultural y multilingüe en los niveles de modalidad se asumida como recurso capaz de generar propuestas y experiencias educativas que respondan a las necesidades. Advanced Accreditation Standards for Quality Schools. (2010)

IPEBA, BELLO M. (2010) nos presenta la cita de:

¿COMO ENTENDER LA CALIDAD EDUCATIVAS EN LA I.E.?

Una escuela comprometida con la equidad es aprender a valorar la participación y el esfuerzo y también de reconocer el error o la dificultad como expresión del saber previo o de la parte pendiente de su tarea educativa. Pero sobre todo, la escuela debe asumir la responsabilidad de instaurar procesos de monitoreo de logros y dificultades en el aprendizaje, acompañados de estrategias pedagógicas y estrategia institucionales orientadas a lograr que todos los y las estudiantes aprendan, respetando y

valorando la diversidad de su origen étnico, social, género o discapacidad. Este sentido esencial de su misión educadora. IPEBA, BELLO M.(2010)

1.3.7.3 MODELO DE SERVICIO DE CALIDAD EDUCATIVA.

SERVQUAL está basado en un esquema de evaluación del clientes sobre la calidad de servicio en que se prioriza un servicio de calidad según a las expectativas y percepciones de los clientes. Mismo modo que busque una calidad percibida del servicio y mejor satisfacción las que menciona factores como para el usuario:

- Comunicación a “boca a boca” sobre servicio. El dialogo directo con el cliente es para saber sus expectativas.
- Necesidades personales, la necesidad de los usuarios debe ser una preocupación para una institución.
- Experiencias con el servicio que el usuario haya tenido previamente. Es saber de cómo el usuario se ha sentido al recibir un producto.
- Comunicaciones externas, que la propia institución realice sobre las prestaciones de un servicio y que hagan conocer las expectativas que ciudadano.

Senlle y Gutierrez(2005), manifiestan que, responder a la demanda de calidad por parte de los clientes se hace con las siguientes interrogantes ¿Qué esperan los clientes directos,(estudiantes)? ¿Qué espera la sociedad? ¿Qué tipos personas requieren las empresas y las organizaciones? ¿Que necesitan los docentes?

Calidad se traduce a una satisfacción de las partes interesadas comprendiendo tanto directivos, plana administrativa, como los clientes, clientes primarios que es el estudiante, secundario que la familia, y terciarios la sociedad y las organizaciones. Calidad es un proceso de cambio de cultura organizacional con el fin logara eficiencia y la eficacia del acto educativo, la calidad también es la aplicación nuevos modelos de organización, planificación y estrategia para el logro de los objetivos con éxito. Establecer calidad nos motiva a implantar un nuevo sistema de gestión que permita abreviar procesos y suprimir fallos, errores y de costos añadidos, el

ámbito educativo es lograr desarrollar en los estudiantes las competencias técnicas y habilidades específicas para integrarse en el mundo laboral. Senlle y Gutierrez (2005).

1.3.8 DIMENSIONES DE SERVICIO DE CALIDAD

Zeithaml y Berry (1985) las cuales menciona las siguientes dimensiones.

- **FIABILIDAD:** Es la capacidad de brindar un servicio de forma fiable y cuidadosa. De demostrar la calidad de profesionales que posee la empresa así mismo brindar puntualidad en todos los aspectos del servicio. Es decir que la empresa debe cumplir con las promesas sobre entregas, suministros del servicio, solución de problemas y fijación de precios.
- **SEGURIDAD Y GARANTÍA.** Es la disposición que tiene la organización para con el cliente cuando este pone sus problemas y necesidades en manos de la empresa y confía de que si va ser resueltos. El comportamiento del personal que proyecte debe ser una buena actitud y su capacidad para saber ganar confianza, son componentes primordiales en este punto de juicio realizado por el cliente, la organización debe demostrar la ansiedad por brindar al cliente una mayor complacencia.
- **CAPACIDAD DE RESPUESTA.** Se refiere a un aspecto que se demuestra para acudir a los clientes a suministrar un servicio rápido, como también es considerado parte de este punto, el cliente, es decir, son las posibilidades de como entrar en contacto con el usuario para así superar las expectativas.
- **EMPATÍA.** Significa la capacidad de la empresa para ayudar a los clientes cuidado y atención personalizada. No es solamente ser cortez con el cliente, aunque la cortesía es parte importante de la empatía como también es parte de la seguridad. Requiere un fuerte acuerdo e implicación con el cliente. Cortesía implica amabilidad, urbanidad, respeto, consideración con las necesidades y el tiempo del cliente.

- **ELEMENTOS FÍSICOS.** Los servicios no pueden solo estar ubicados en inventario. Se debe de utilizar para la producción en el servicio en su totalidad Zeithaml y Berry (1985)

1.4 FORMULACION DEL PROBLEMA.

¿Existe relación entre liderazgo pedagógico y la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas particulares de Abancay – 2017?

1.5 JUSTIFICACION DEL ESTUDIO.

El presente trabajo de investigación busca aportar con teorías, concepciones y tendencias actuales del liderazgo pedagógico y la calidad de servicios educativo, ya que busca señalar la relación que existe entre las variables de estudio, tomando en cuenta la realidad actual de las instituciones educativas particulares de Abancay 2017 y la obligación de transformación, fundamentado en teorías y estudios hechos en el campo del liderazgo pedagógico y la calidad de servicio educativo. Así mismo, Álvarez (2010), indica que por mucho tiempo, el esquema de dirección escolar más influyente se centró el papel del director en tareas administrativas y burocráticas. En la época 1950 y 1970, al director de la escuela tenía la obligación de dirigir bien la escuela. Pero sin embargo, los cambios sociales que se han estado produciendo en todo el mundo, es por eso que necesita una reforma la educación de sus actores principales. Tomando en cuenta lo anterior, la dirección escolar ha tenido la necesidad de modificar y adaptarse a los cambios y a las nuevas exigencias, ya que, en la actualidad, limitarse a la gestión burocrática y administrativa es deficiente en resultados. Por eso hoy en día, es necesario incorporar elementos más activos orientados a mejorar la enseñanza y aprendizajes para realizar las buenas prácticas pedagógicas según las exigencias del MINEDU, pues solo así se logrará incidir en la mejora de los resultados académicos de los estudiantes (Bolívar 2010, Murillo 2008). Dentro de las implicancias en las practicas pedagógicas los resultados del estudio ayudaran a reflexionar acerca de la importancia del liderazgo pedagógico

para la calidad del servicio educativo que brindan las instituciones educativas particulares de Abancay, razón por la cual se hace necesario el estudio de las variables y dimensiones que están involucradas en esta labor pedagógica, puesto que de ellas dependerá la acción educativa y, por ende, el rendimiento educativo de los estudiantes, hecho que favorecerá sin duda a las instituciones educativas particulares de Abancay y así mejore la calidad de servicio educativo.

Esta investigación es trascendental en la medida que busca responder a las reales necesidades académicas y sociales de nuestra localidad, los cuales constituirán referentes importantes para una mejor gestión pedagógica del director de las instituciones educativas particulares de Abancay, ya que este factor estratégico es para mejoramiento de los aprendizajes de los estudiantes en general y la mejora de la calidad del servicio educativo.

1.6 HIPOTESIS.

1.6.5 HIPOTESIS GENERAL.

H₁ Existe relación significativa entre liderazgo pedagógico y la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas en las instituciones particulares de Abancay 2017.

H₀ No Existe relación significativa entre liderazgo pedagógico y la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas en las instituciones particulares de Abancay 2017.

1.6.6 HIPOTESIS ESPECÍFICAS.

HIPOTESIS ESPECIFICA 1

H₁ Existe relación significativa entre liderazgo pedagógico y fiabilidad en las instituciones educativas particulares de Abancay 2017.

H₀ No Existe relación significativa entre liderazgo pedagógico y fiabilidad en las instituciones educativas particulares de Abancay 2017.

HIPOTESIS ESPECÍFICA 2

H₂ Existe relación significativa entre liderazgo pedagógico y la garantía y seguridad en las instituciones educativas particulares de Abancay 2017.

H₀ No existe relación significativa entre liderazgo pedagógico y la garantía y seguridad en las instituciones educativas particulares de Abancay 2017.

HIPOTESIS ESPECÍFICA 3

H₃ Existe relación significativa entre liderazgo pedagógico la capacidad de respuesta en las instituciones educativas particulares de Abancay 2017.

H₀ No existe relación significativa entre liderazgo pedagógico la capacidad de respuesta en las instituciones educativas particulares de Abancay 2017.

HIPOTESIS ESPECÍFICA 4

H₄ Existe relación significativa entre liderazgo pedagógico la empatía en las instituciones educativas particulares de Abancay 2017.

H₀ No Existe relación significativa entre liderazgo pedagógico la empatía en las instituciones educativas particulares de Abancay 2017.

HIPOTESIS ESPECÍFICA 5

H₅ Existe relación significativa entre liderazgo pedagógico y elementos físicos en las instituciones educativas particulares de Abancay 2017.

H₀ No existe relación significativa entre liderazgo pedagógico y elementos físicos en las instituciones educativas particulares de Abancay 2017.

1.7 OBJETIVOS.

1.7.1. OBJETIVO GENERAL.

- Determinar la relación que existe entre liderazgo pedagógico y la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas particulares de Abancay 2017.

1.7.2. OBJETIVO ESPECIFICO.

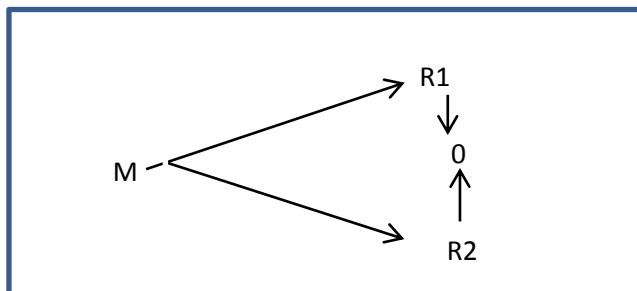
- Identificar la relación que existe que existe entre liderazgo pedagógico y la dimensión de fiabilidad.
- Identificar la relación que existe que existe entre liderazgo pedagógico y la dimensión de capacidad de respuesta.

- Identificar la relación que existe entre liderazgo pedagógico y la dimensión de garantía y seguridad.
- Identificar la relación que existe entre liderazgo pedagógico y la dimensión de empatía.
- Identificar la relación que existe entre liderazgo pedagógico y la dimensión de los elementos físicos.

II. METODO.

2.1. DISEÑO DE INVESTIGACION

El diseño planteado es NO EXPERIMENTAL por que refiere un tipo de investigación porque no hay manipulación de variables lo único que se realizara es de recoger información.



Leyenda

M= MUESTRA

R1 = VARIABLE 1

R2= VARIABLE 2

2.2. VARIABLES, OPERACIONALIZACION.

VARIABLE 1. Liderazgo pedagógico

VARIABLE 2. Calidad de servicio educativo.

TABLA 01

Operacionalizacion de variables de liderazgo pedagógico y la calidad de servicio educativo en las Instituciones Educativas particulares de Abancay 2017.

Variables	Definición conceptual	Operacion alizacion	Indicadores	Escala de Likert
Liderazgo pedagógico	MBDD (2014) Es la labor de movilizar e influenciar a otros para articular y lograr los objetivos y metas compartidas de la escuela	Capacidad técnica	<ul style="list-style-type: none"> - Objetivos y metas de aprendizaje. - Proceso de aprendizaje. - trabajo colaborativo - apoyo individual y colectivo - Asesoramiento - Monitoreo - Acompañamiento - Reconocimiento - Toma de decisiones. 	1 Nunca 2 Casi nunca 3 A veces 4 Casi siempre 5 Siempre
		Manejo emocional y situacional	<ul style="list-style-type: none"> - Buenas relaciones con la comunidad educativa. - Manejo y resolución de conflictos. - Motivación a sus colaboradores - Control emocional. - Consensua espacio - Comunicación permanente y asertiva. - Clima escolar - Valoración en la comunidad educativa. 	1 Nunca 2 Casi nunca 3 A veces 4 Casi siempre 5 Siempre

		Manejo organizacional	<ul style="list-style-type: none"> - Visión compartida - Objetivos y metas. - Expectativas - Trabajo en equipo. - Familia comunidad involucrada en el aprendizaje. - Comparte liderazgo. - Mejora condiciones de trabajo - Uso y manejo de las Tic. - Sistemas de calidad institucional - Participación de la comunidad educativa. 	1 Nunca 2 Casi nunca 3 A veces 4 Casi siempre 5 Siempre
Calidad de servicio educativo	<p>Según la UNESCO (2015). La considera como resultado de la educación básica. el desarrollo de la calidad brinda capacidad para solucionar problemas y seguir aprendiendo el desarrollo de valores y actitudes para una sociedad que desea una vida de calidad para todos.</p>	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Mejoras más evidentes. - Alcance la acreditación. - Lograr perfil de egresado - Institución significativa - Ejecución de tareas. - Solución rápida. 	4 Totalmente de acuerdo. 3 De acuerdo. 2 En desacuerdo 1 Totalmente en desacuerdo.
		Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Principios y valores. - Currículo - Cartel de requerimientos. - Relaciones humanas. - Estudios superiores. 	4 Totalmente de acuerdo. 3 De acuerdo. 2 En desacuerdo 1 Totalmente en desacuerdo.
		Garantía y seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - PEI - Evaluación - Corresponsabilidad - Capacitaciones - Desempeño docente 	4 Totalmente de acuerdo. 3 De acuerdo. 2 En desacuerdo 1 Totalmente en desacuerdo.
		Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Horarios - Fichas de seguimiento - Apertura al dialogo. - Comunicación asertiva. - Clima familiar - Actitud flexible. 	4 Totalmente de acuerdo. 3 De acuerdo. 2 En desacuerdo 1 Totalmente en desacuerdo.
		Elementos físicos	<ul style="list-style-type: none"> - Materiales pedagógicos - Talleres - Ambientes implementados. - I.E bien ubicado - kioscos en lugares estratégicos. 	4 Totalmente de acuerdo. 3 De acuerdo. 2 En desacuerdo 1 Totalmente en desacuerdo.

Fuente: Elaboración propia.

2.3 POBLACION Y MUESTRA

Según Hernández Baptista (2006),” La población o universo es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”. Este estudio realizado presenta una unidad de análisis que son los directores mediante los docentes que ellos nos brindaran sus opiniones sobre el liderazgo pedagógico y calidad de servicio educativo de la institución educativa donde laboran.

La población está constituida 02 instituciones educativas privadas del Nivel Primaria de la ciudad de Abancay es una selección muestra por conveniencia e interés del investigador. La muestra es universal ya que se considera a toda la población de estudio de 30 docentes.

TABLA 02

Docentes de Instituciones Educativas Particulares de Abancay-2017

N o	INSTITUCION EDUCATIVA PARTICULARES	DOCENTES		TOTAL
		VARONES	MUJERES	
01	ENRIQUE PELACH		10	10
02	JOSE MARIA ARGUEDAS		20	20
TOTAL				30

Fuente: elaboración propia.

2.4 TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD.

De acuerdo con Pino (2007): “Las técnicas de investigación explica a los instrumentos utilizados para la aplicación del método” por su lado para Hernández Baptista (2006), el instrumento de medición “Es un medio que usa el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente”. Con estas premisas detallamos a

continuación las técnicas e instrumentos que serán usados en la presente investigación.

2.4.1 PARA MEDIR LIDERAZGO PEDAGOGICO.

A los docentes se le ha aplicado una encuesta de 28 ítems, sobre su percepción de su directivo en cuanto a liderazgo pedagógico y sus 3 dimensiones

LA VALIDEZ

La validez del instrumento ha sido mediante juicio de expertos las cuales dieron su veredicto obteniéndose un promedio superior a 0,70, lo que indica que el instrumento puede ser aplicado a toda la muestra.

TABLA 3

CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO DE LIDERAZGO PEDAGÓGICO.

No es confiable	0,00	0,59
Baja confiabilidad	0,60	a 0,69 0,7
Existe confiabilidad	0,70	a 5 0,8
Fuerte confiabilidad	0,76	a 9
Alta confiabilidad	0,90	a 1,00

Fuente: Elaborado por Luis Humberto Redolfo Aguilar

CONFIABILIDAD

El juicio de confiabilidad de este instrumento para la presente investigación se determinó por el coeficiente de Alfa de Cronbach a 0,70;. Es adaptable a escalas de varios valores posibles, por lo que puede ser utilizado para determinar la confiabilidad en escalas cuyos

ítems tienen como respuesta más de dos alternativas. Se comprende por confiabilidad el grado en que el cuestionario es consistente al medir las variables que mide. Su fórmula determina el grado de consistencia y precisión; la escala de valores que determina la confiabilidad. Está. Dada por los siguientes valores.

TABLA 4
JUICIO DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE LIDERAZGO PEDAGÓGICO.

EXPERTOS	CRITERIOS		CRITERIOS	
	LIDERAZGO PEDAGÓGICO		DESEMPEÑO DOCENTE	
Dr. Adrián Quispe Andía	Muy buena	80%	Muy buena	80%
Dr. Richar Quivia Cuno	Muy buena	81,6%	Muy buena	81,6%
Dr.Lolo Caballero Sifuentes	Muy buena	80%	Muy buena	80%
Mg. Peter Castillo Mendoza	Buena	79%	Buena	79%
Mg. William Huamani Escobar	Muy buena	80%	Muy buena	80%
PUNTAJE TOTAL	80,12%			

Fuente: Elaborado por Luis Humberto Redolfo Aguilar

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de	
Cronbach	N de elementos
0,831	28

Interpretación:

El resultado en el coeficiente Alfa de Cronbach es igual a 0,83; la cual el instrumento nos presenta una fuerte confiabilidad, es decir, cumple con los requisitos de la investigación. También este instrumento es confiable por ser mayor a 0,70 por lo presenta consistencia interna.

Calidad de servicio educativo.

VALIDEZ

Porcentaje promedio de las calificaciones de los jueces expertos.

TABLA 5

JUICIO DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO.

EXPERTOS	PORCENTAJE DE VALOR DE LOS INSTRUMENTOS
Dra: García Cruz Josefina	95%
Dr : Mendoza Flores Juan	95%
Mg: Sánchez Guapaya Gladys	94.5%
Total	95%

Fuente: Elaborado por Virginia Filomena Areche Zarate.

Confiabilidad

Para la Calidad en Servicios Educativos:

$$r = \frac{(145)(439144) - (8066)(7758)}{\sqrt{[(145)(457088) - (8066)^2][(145)(423390) - (7758)^2]}} = 0.9081$$

Tratándose de ítems en escala ordinal se aplica la corrección de la ecuación de Spearman –Brown:

$$R = \frac{2r}{1 + r}$$

$$1 - r$$

Resultando el estimador del coeficiente de fiabilidad de la prueba completa, el cual representa una alta confiabilidad:

$$R = \frac{2r}{1+r} = \frac{2+0.9081}{1+0.9081} = 0.95$$

2.5. METODO DE ANALISIS DE DATOS.

Se realizó el 02 cuestionario para ambas variables, según ala muestra de 30 docentes de instituciones educativas privadas de Abancay, con el propósito de recolectar información de las variables.

Cuando se recolecto se procedió a la tabulación de los datos procesados en el programa estadístico SSPS versión 22.

III. RESULTADOS.

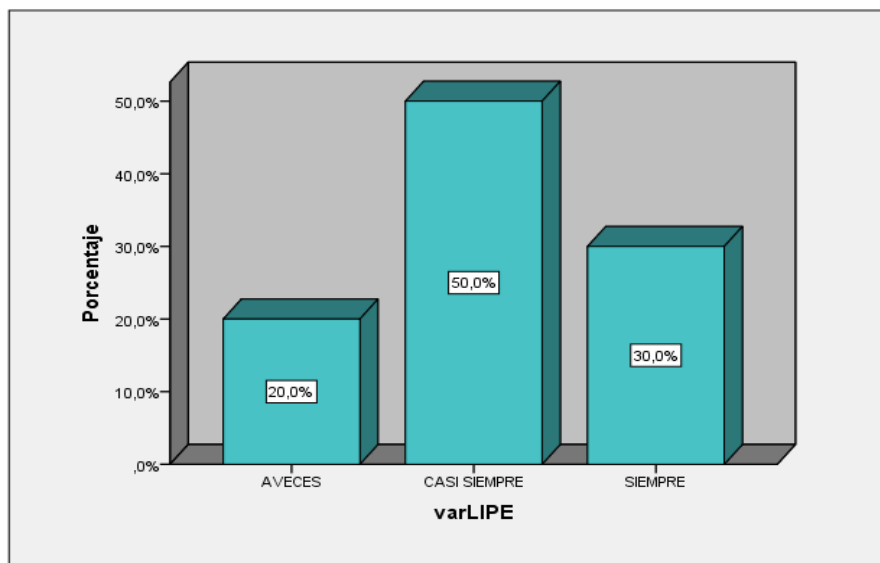
TABLA 6
CATEGORIZACION DE LIDERAZGO PEDAGOGICO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válido	AVECES	6	20,0	20,0	20,0	
	CASI SIEMPRE	15	50,0	50,0	70,0	
	SIEMPRE	9	30,0	30,0	100,0	
	Total	30	100,0	100,0		FUENTE:

DATA LIDERAZGO PEDAGOGICO.

INTERPRETACION: En la tabla 6 se observa que el **50%** de los docentes encuestados afirmaron que, **CASI SIEMPRE** notaron el liderazgo pedagogico en sus directivos, mientras que el **30%** observaron que **SIEMPRE** demostro el liderazgo pedagogico su directivo y tan solo el 20 % respondieron que solo **AVECES** el director evidencio el liderazgo pedagogico.

GRAFICO 1



CATEGORIZACION DE LIDERAZGO PEDAGOGICO
FUENTE: DATA LIDERAZGO PEDAGOGICO.

TABLA 7

CATEGORIZACION DE CAPACIDAD TECNICA

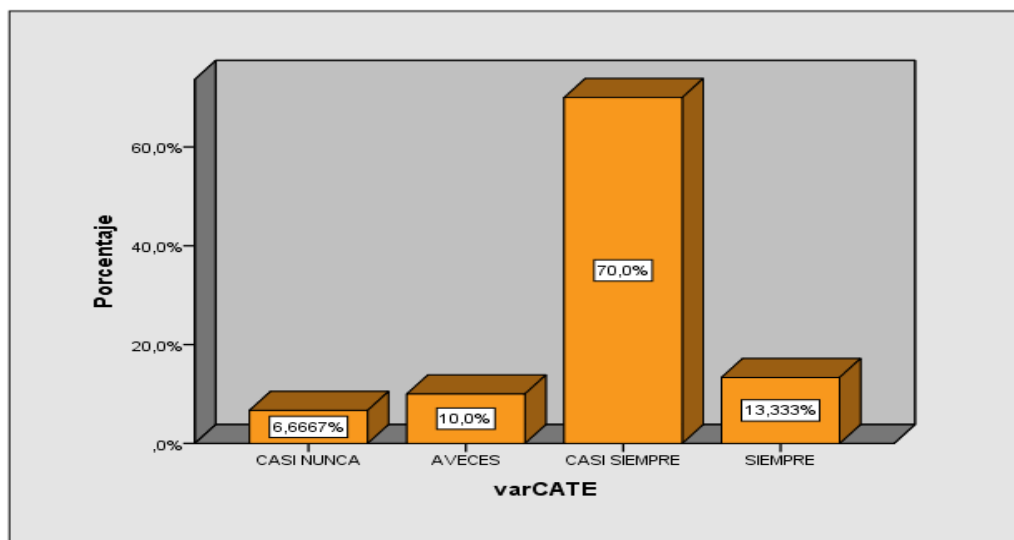
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	2	6,7	6,7	6,7
	AVECES	3	10,0	10,0	16,7
	CASI SIEMPRE	21	70,0	70,0	86,7
	SIEMPRE	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

FUEN

TE: DATA DE LIDERZGO PEDAGOGIGO.

INTERPRETACION: En la tabla 7 se puede observar, que el **70%** de los docentes opinan que en las instituciones educativas privadas **CASI SIEMPRE** los directores demuestran la capacidad técnica mientras que el **13.3%** opto por la opción que **SIEMPRE** los directores han demostrado su capacidad técnica en la organización institucional. , y el **10%** manifiestan solo **AVECES** y con un menor porcentaje de **6.7 %** que **CASI NUNCA** demostraron capacidad técnica los directores.

FIGURA 2



CATEGORIZACION DE CAPACIDAD TECNICA.
FUENTE DATA LIDERAZGO PEDAGOGICO.

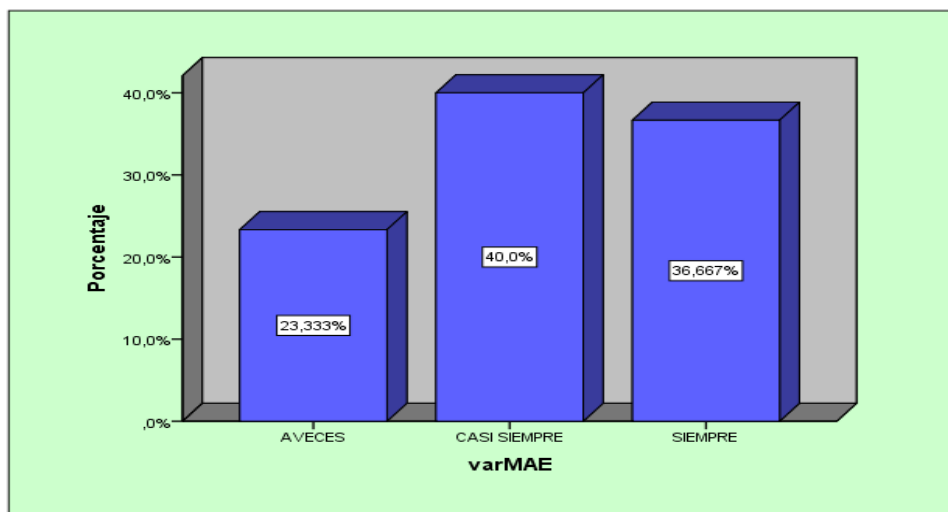
TABLA 8

CATEGORIZACION DE MANEJO EMOCIONAL Y SITUACIONAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	7	23,3	23,3	23,3
	CASI SIEMPRE	12	40,0	40,0	63,3
	SIEMPRE	11	36,7	36,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

FUENTE: DATA LIDERAZGO PEDAGOGICO.

INTERPRETACION: En la tabla 8 se observa que el **40%** afirmo que **CASI SIEMPRE** sus directivos evidencian el manejo emocional y situacional en diferentes situaciones, mientras que **36,7 %** respondio que, **SIEMPRE** demostro el manejo emocional, y tan solo el **23.3 %** respondio que solo **AVECES** observaron esta carateristica de liderazgo pedagógico.



CATEGORIZACION DE MANEJO EMOCIONAL Y SITUACIONAL
FUENTE: DATA LIDERAZGO PEDAGOGICO.

TABLA 9

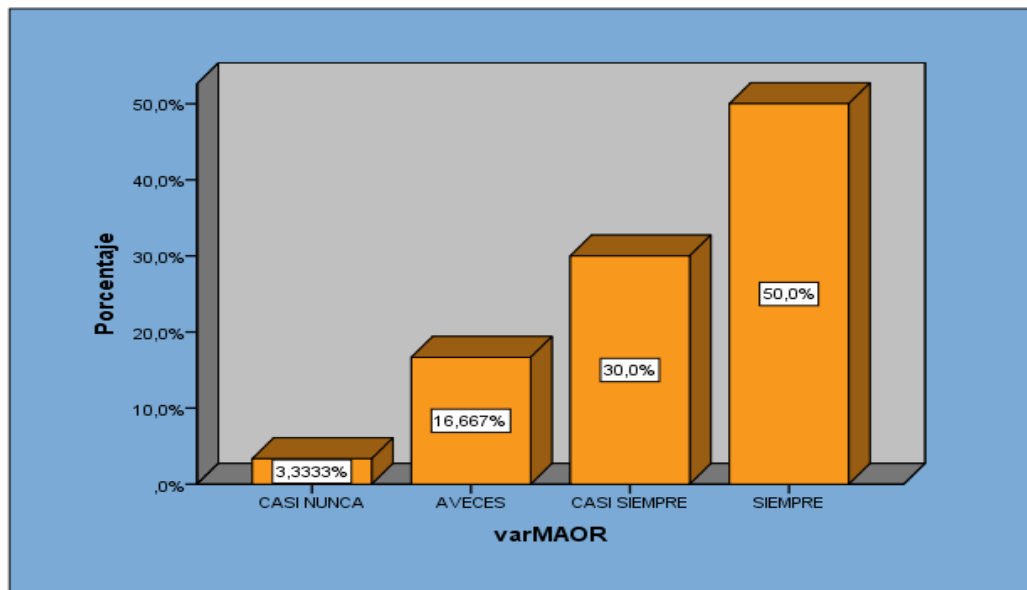
CATEGORIZACION DE MANEJO ORGANIZACIONAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	3,3	3,3	3,3
	AVECES	5	16,7	16,7	20,0
	CASI SIEMPRE	9	30,0	30,0	50,0
	SIEMPRE	15	50,0	50,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

FUENTE DATA LIDERAZGO PEDAGOGICO.

INTERPRETACION. En la tabla 9 se puede evidenciar que el **50%** de los docentes encuestados manifestaron que sus directivos sostiene un **MANEJO ORGANIZACIONAL** en las instituciones educativas, el **30%** opinan que **CASI SIEMPRE** demuestran sus directivos el manejo organizacional, pero en contraste a esta característica el **3%** opina que su director **CASI NUNCA** tiene un manejo organizacional.

FIGURA 4



CATEGORIZACION DE MANEJO ORGANIZACIONAL
FUENTE: DATA LIDERAZGO PEDAGOGICO

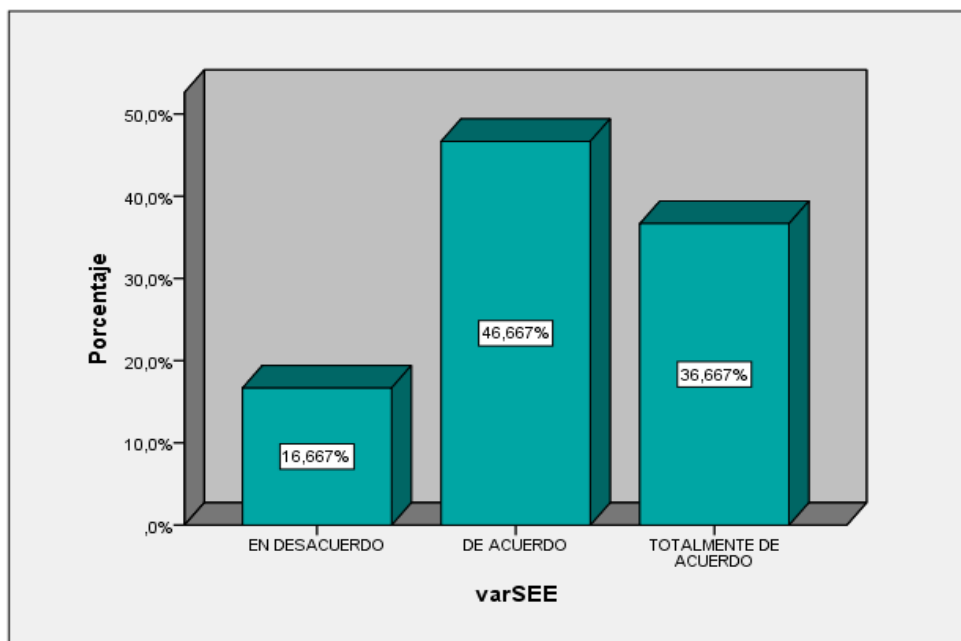
TABLA 10
CATEGORIZACION DE CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	5	16,7	16,7	16,7
	DE ACUERDO	14	46,7	46,7	63,3
	TOTALMENTE DE ACUERDO	11	36,7	36,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

FUENTE: DATA CALIDAD DE SERVICIOS EDUCATIVOS.

INTERPRETACION: En la tabla 10 se puede evidenciar que **46,7%** opinaron que estan **DE ACUERDO** con la calidad de servicio educativo, mientras que el **36,7%** respondieron que si estan **TOTALMENTE DE ACUERDO** con la calidad de servicio educativo que brindan la institucion educativa, mientras el **16,7%** solo opinaron estar **EN DESACUERDO**.

FIGURA 5



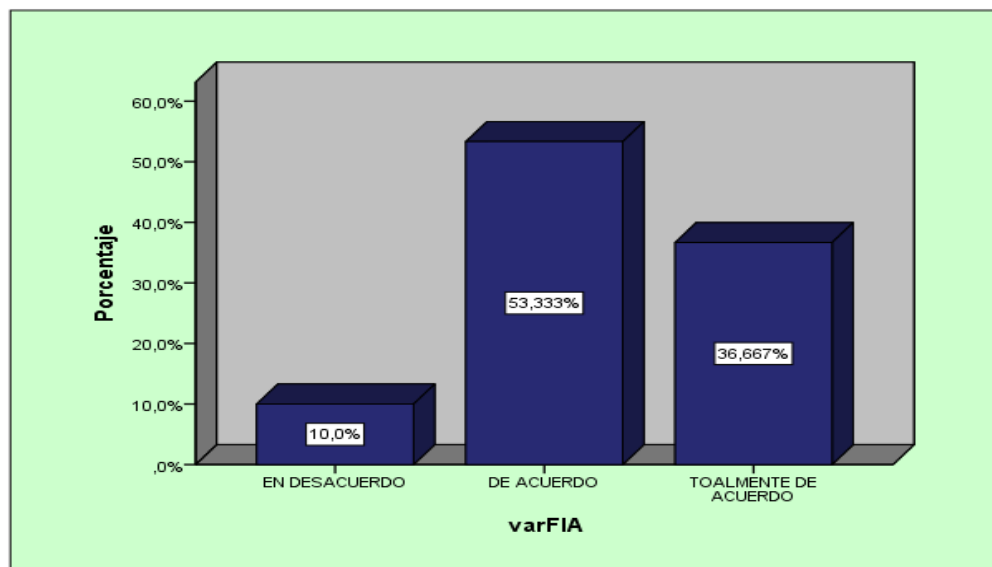
CATEGORIZACION DE CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO
FUENTE: DATA CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO.

CUADRO 11
CATEGORIZACION DE FIABILIDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	3	10,0	10,0	10,0
	De acuerdo	16	53,3	53,3	63,3
	Totalmente de acuerdo	11	36,7	36,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

INTERPRETACION: En el cuadro 11 se observa al **53.3 %** de los docentes encuestados estiman que están **DE ACUERDO** con la fiabilidad en el servicio educativo y el **36.7 %** opinan que están **TOTALMENTE DE ACUERDO** con la fiabilidad en el servicio educativo. Mientras que el **10 %** está en **DESACUERDO** de la fiabilidad de su institución.

FIGURA 6



CATEGORIZACION DE FIABILIDAD
FUENTE: DATA CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO

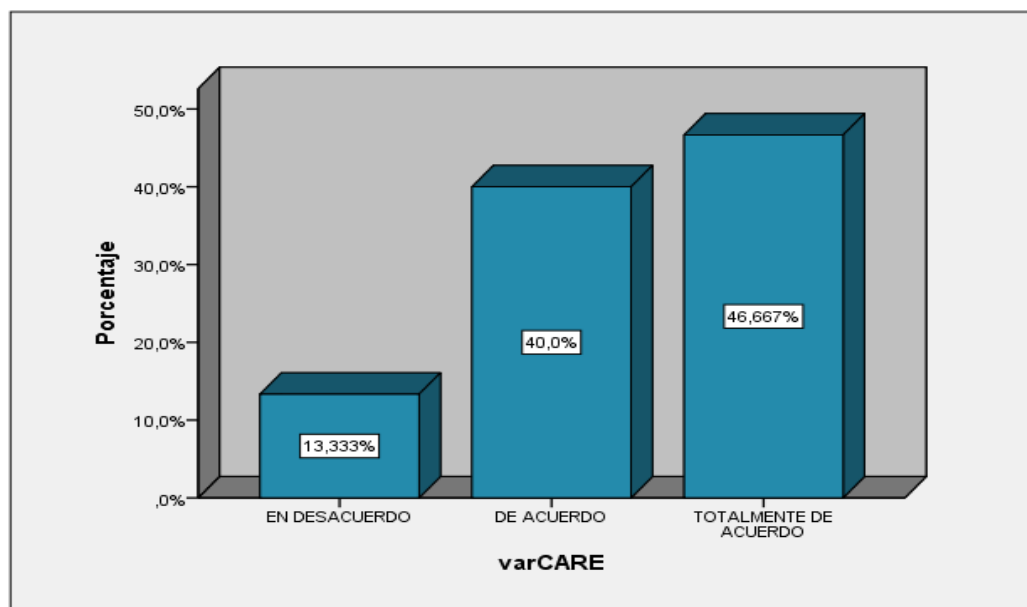
TABLA 12
CATEGORIZACION DE CAPACIDAD DE RESPUESTA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	4	13,3	13,3	13,3
	DE ACUERDO	12	40,0	40,0	53,3
	TOTALMENTE DE ACUERDO	14	46,7	46,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

FUENTE: DATA CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO

INTERPRETACION: En la tabla 12 afirma **el 46.7%** de los docentes encuestados está **TOTALMENTE DE ACUERDO** con la capacidad de respuesta que se brinda en la institución educativa, y el **40.0%** opino que solo está **DE ACUERDO** con la capacidad de respuesta de las instituciones educativas particulares. Mientras que el **13.3%** considera que está en **DESACUERDO** con la capacidad de respuesta que brindan las instituciones educativas particulares de Abancay.

FIGURA 7



CATEGORIZACION DE CAPACIDAD DE RESPUESTA
FUENTE: DATA CALIDA DE SERVICIO EDUCATIVO

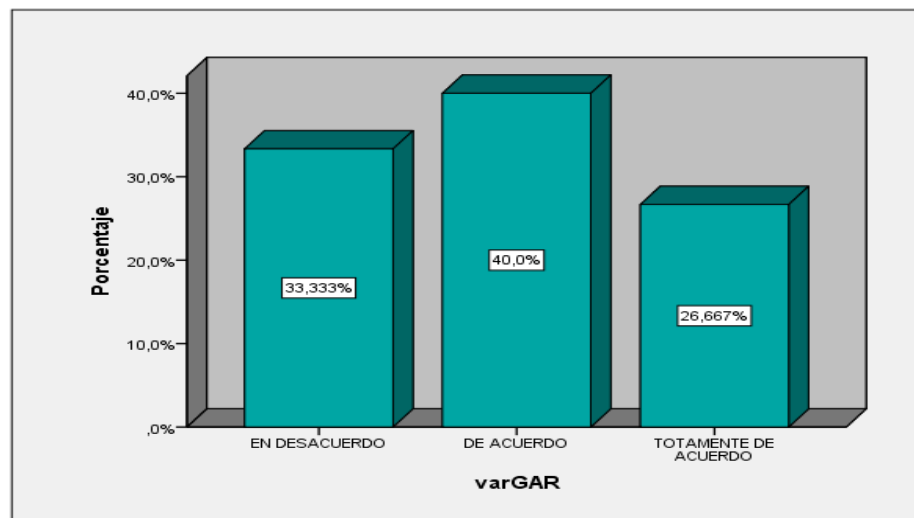
TABLA 13

CATEGORIZACION DE GARANTIA Y SEGURIDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	10	33,3	33,3	33,3
	DE ACUERDO	12	40,0	40,0	73,3
	TOTALMENTE DE ACUERDO	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

INTERPRETACION: En la tabla 13 podemos notar que el **40%** de docentes encuestados están **De Acuerdo** con la garantía que ofrece las instituciones particulares, pero el **26 %** opinan que están **TOTALMENTE DE ACUERDO** con la garantía que ofrecen, mientras que solo el **33%** está en **DESACUERDO** con la garantía y seguridad brindada por las instituciones educativas particulares de Abancay.

FIGURA 8



CATEGORIZACION DE GARANTIA Y SEGURIDAD
FUENTE: DATA CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO

TABLA 14

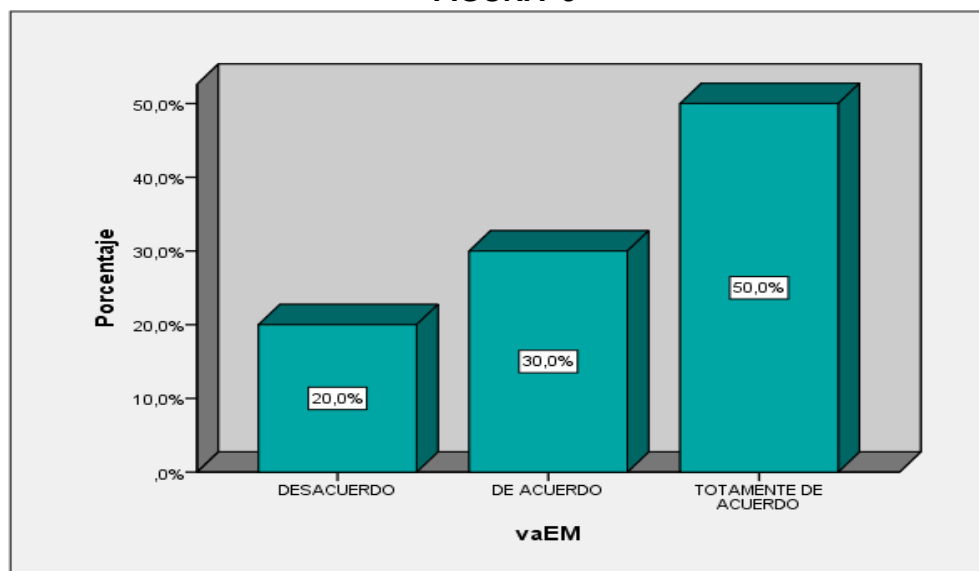
CATEGORIZACION DE EMPATIA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	6	20,0	20,0	20,0
	DE ACUERDO	9	30,0	30,0	50,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	15	50,0	50,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

FUENTE: DATA CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO

INTERPRETACION: En la tabla 14 se observa que el **50%** de los docentes opinan que estan **Totalmente De Acuerdo** con la empatia que brindan a los clientes de la institucion educativa mientras que **30%** si esta esta **DE ACUERDO** y solo el **20%** de los encuestado respondieron que estan **EN DESACUERDO** con la categoria de empatia que brindan al cliente.

FIGURA 9



CATEGORIZACION DE EMPATIA

FUENTE: DATA CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO

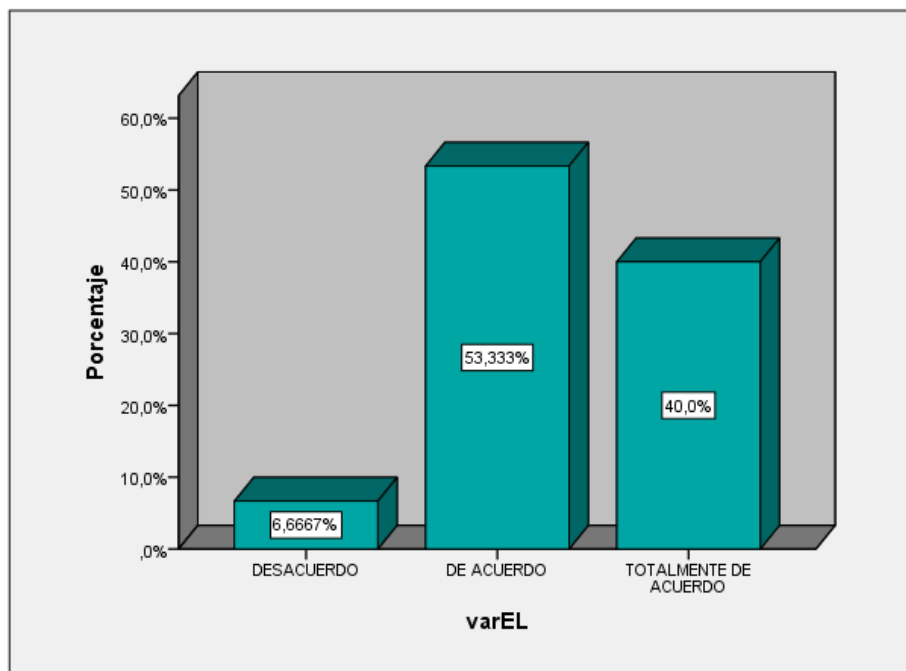
TABLA 15
CATEGORIZACION DE ELEMENTOS FISICOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DESACUERDO	2	6,7	6,7	6,7
	DE ACUERDO	16	53,3	53,3	60,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

FUENTE: DATA CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO.

INTERPRETACION: En la tabla 15 se observa que el **53,3 %** de los docentes opinan que están **DE ACUERDO** con los elementos físicos que otorgan en las instituciones educativas. Pero también el **40 %** dicen estar **TOTALMENTE DE ACUERDO** con los elementos físicos que proporcionan y tan solo **6.6 %** juzgan estar en **DESACUERDO**.

FIGURA 10



CATEGORIZACION DE ELEMENTOS FISICOS.
DATA: CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO.

COMPROBACION HIPOTESIS

HIPOTESIS GENERAL

H₁ Existe relación significativa entre liderazgo pedagógico y la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas en las instituciones particulares de Abancay 2017.

H₀ No Existe relación significativa entre liderazgo pedagógico y la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas en las instituciones particulares de Abancay 2017.

TABLA 16
RELACION DE LIDERAZGO PEDAGOGICO Y CALIDAD DE
SERVICIO EDUCATIVO.

		LIPE	SEE
LIPE	Correlación de Pearson	1	,261
	Sig. (bilateral)		,164
	N	30	30
SEE	Correlación de Pearson	,261	1
	Sig. (bilateral)	,164	
	N	30	30

INTERPRETACION: En la tabla 16 se afirma que no existe relación significativa entre liderazgo pedagógico y la calidad de servicio educativo según los docentes de las instituciones educativas particulares de Abancay -2017, $r=0,261$, ya que el valor de significancia $0,164 > 0,05$.

Para contrastar la hipótesis general se usa la prueba de estadística Pearson la cual nos permite medir la correlación entre las dos variables de liderazgo pedagógico y la calidad de servicio educativo

HIPOTESIS ESPECIFICAS 1

H₁ Existe relación significativa entre liderazgo pedagógico y fiabilidad en las instituciones educativas particulares de Abancay 2017.

H₀ No Existe relación significativa entre liderazgo pedagógico y fiabilidad en las instituciones educativas particulares de Abancay 2017.

TABLA 17
RELACION DE LIDERAZGO PEDAGOGICO Y FIABILIDAD.

		LIPE	FIA
LIPE	Correlación de Pearson	1	,033
	Sig. (bilateral)		,864
	N	30	30
FIA	Correlación de Pearson	,033	1
	Sig. (bilateral)	,864	
	N	30	30

INTERPRETACION: En la Tabla 17 se afirma que no existe una relación significativa entre liderazgo pedagógico y la fiabilidad según los docentes de las instituciones educativas particulares de Abancay 2017 ($r=0.033$), ya que la significancia $0,864 > 0,05$.

Para contrastar la hipótesis específica 1 se usa la prueba de estadística Pearson la cual nos permite medir la correlación entre las dos variables de liderazgo pedagógico y la fiabilidad.

HIPOTESIS ESPECIFICAS 2.

H₂ Existe relación significativa entre liderazgo pedagógico y la garantía y seguridad en las instituciones educativas particulares de Abancay 2017.

H₀ No existe relación significativa entre liderazgo pedagógico y la garantía y seguridad en las instituciones educativas particulares de Abancay 2017.

TABLA 18
RELACION DE LIDERAZGO PEDAGOGICO Y GARANTIA Y
SEGURIDAD.

		LIPE	GAR
LIPE	Correlación de Pearson	1	,343
	Sig. (bilateral)		,063
	N	30	30
GAR	Correlación de Pearson	,343	1
	Sig. (bilateral)	,063	
	N	30	30

INTERPRETACION: En Tabla 18 se afirma que no existe una relación significativa entre liderazgo pedagógico y la garantía y seguridad, según los docentes de las instituciones educativas particulares de Abancay -2017 ($r=0.343$), ya que la significancia $0,063 > 0,05$.

Para contrastar la hipótesis específica 1 se usa la prueba de estadística Pearson la cual nos permite medir la correlación entre las dos variables de liderazgo pedagógico y garantía y seguridad.

HIPOTESIS ESPECIFICA 3

H₃ Existe relación significativa entre liderazgo pedagógico la capacidad de respuesta en las instituciones educativas particulares de Abancay 2017.

H₀ No existe relación significativa entre liderazgo pedagógico la capacidad de respuesta en las instituciones educativas particulares de Abancay 2017.

TABLA 19
RELACION DE LIDERAZGO PEDAGOGICO Y CAPACIDA DE
RESPUESTA.

		LIPE	CARE
LIPE	Correlación de Pearson	1	,123
	Sig. (bilateral)		,516
	N	30	30
CARE	Correlación de Pearson	,123	1
	Sig. (bilateral)	,516	
	N	30	30

INTERPRETACION: En la Tabla 19 se afirma no existe relación significativa entre liderazgo pedagógico y la capacidad de respuesta según los docentes de las instituciones educativas particulares de Abancay -2017 ($r=0.123$), ya que la significancia $0,516 > 0,05$.

Para contrastar la hipótesis específica 3 se usa la prueba de estadística Pearson la cual nos permite medir la correlación entre las dos variables de liderazgo pedagógico y la capacidad de respuesta

HIPOTESIS ESPECIFICA 4

H₄ Existe relación significativa entre liderazgo pedagógico la empatía en las instituciones educativas particulares de Abancay 2017.

H₀ No Existe relación significativa entre liderazgo pedagógico la empatía en las instituciones educativas particulares de Abancay 2017.

TABLA 20
RELACION DE LIDERAZGO PEDAGOGICO Y EMPATIA.

		LIPE	EM
LIPE	Correlación de Pearson	1	,319
	Sig. (bilateral)		,086
	N	30	30
EM	Correlación de Pearson	,319	1
	Sig. (bilateral)	,086	
	N	30	30

INTERPRETACION: En la Tabla 20 se confirma que no existe relación significativa entre el liderazgo pedagógico y la empatía según los docentes de las instituciones educativas particulares de Abancay -2017 ($r=0.319$), ya que el valor de la significancia $0,086 > 0,05$.

Para contrastar la hipótesis específica 4 se usa la prueba de estadística Pearson la cual nos permite medir la correlación entre las dos variables de liderazgo pedagógico y la empatía.

HIPOTESIS ESPECIFICAS 5

H₅ Existe relación significativa entre liderazgo pedagógico y elementos físicos en las instituciones educativas particulares de Abancay 2017.

H₀ No existe relación significativa entre liderazgo pedagógico y elementos físicos en las instituciones educativas particulares de Abancay 2017.

TABLA 21
RELACION DE LIDERAZGO PEDAGOGICO Y ELEMENTOS FISICOS.

		LIPE	EL
LIPE	Correlación de Pearson	1	,165
	Sig. (bilateral)		,383
	N	30	30
EL	Correlación de Pearson	,165	1
	Sig. (bilateral)	,383	
	N	30	30

INTERPRETACION: En la Tabla 21 se afirma que no existe relación significativa entre liderazgo pedagógico y los elementos físicos, según los docentes de las instituciones educativas particulares de Abancay -2017 ($r=0.165$), ya que la significancia $0,383 > 0,05$.

Para contrastar la hipótesis específica 5 se usa la prueba de estadística Pearson la cual nos permite medir la correlación entre las dos variables de liderazgo pedagógico y los elementos físicos.

IV DISCUSION

Se estudió el liderazgo pedagógico y su relación con calidad de servicio educativo en las instituciones educativas particulares de Abancay 2017, tanto a nivel de variable como a nivel de dimensiones. El estudio determinó que no existe relación entre ambas variables porque tiene un valor de $r=0,261$. Sin embargo tampoco existe relación entre las dimensiones. Como también se afirma la hipótesis nula en la relación de liderazgo pedagógico y la dimensión de fiabilidad de un rango de $r=0,033$, pero también en la dimensión de garantía y seguridad se afirma hipótesis nula la relación es de $r=0,343$. También podemos afirmar la hipótesis nula en la capacidad de respuesta porque no existe relación ya que se encuentra en el rango de $0,123$, también evidenciamos que existe una escasa correlación de empatía con un valor $0,319$. Como también se observa que no existe relación de liderazgo pedagógico y elementos físicos con un rango $0,165$. Por otra parte CAHUAS (2011) demostró que la calidad del servicio educativo, no tiene nada que ver con un liderazgo contrariamente se aprecia una relación negativa aunque casi inexistente así como lo demuestra el rango $r= -0,076$. Hace suponer el autor que existe otros factores que influye para lograr la calidad de servicio educativo.

Sin embargo Tafur (2014) demuestra que si existe relación significativa entre las capacidades didácticas y la calidad de servicio educativo en la institución educativa 3056 Gran Bretaña $t_c = 0,48 > t_{tab} = -2,265$. El poseer capacidades didácticas dentro de la institución educativa hace que sea más notoria calidad educativa en cuanto al aprendizaje de los estudiantes. ALARCON (2013) también reafirma la relación entre gestión educativa y la calidad de la educación indican que existe una fuerte asociación entre ambas variables en el coeficiente Spearman ($r= 0.825$). la gestión educativa es dirigida por un director y este tiene funciones administrativas y pedagógicas de la cuales las dos son importantes para lograr el calidad de servicio educativo.

También tomemos la aportación de JIMENEZ (2017) manifiesta que si existe relación entre liderazgo pedagógico el trabajo en equipo, el valor de Rho Spearman arrojó el valor de 0,803 que nos señala que ambas variables están relacionadas significativamente, esto quiere decir que mayores valores de liderazgo pedagógico, se hallara mayores niveles de trabajo en equipo, según el MINEDU (2011) quienes consideran que el líder pedagógico es alguien que tiene la capacidad de conducir a su equipo hacia objetivos y metas y dentro de las metas esta lograr la calidad educativa en su institución . Ayvar (2014) sostiene que existe una influencia significativa entre liderazgo pedagógico y el desempeño docentes con nivel de significancia 95% obteniendo p -valor de 0.00 También llegaron a la conclusión que, existen dos liderazgos, que se diferencian en las escuelas: uno centrado en la administración, y otro, en el curriculum; este último es el que se enfrenta y relaciona con el cuerpo docente, encargándose de las supervisiones, acompañamientos de las prácticas pedagógicas, gestión curricular y de los aprendizajes, el cual es reconocido y valorado por el cuerpo de profesores.

V. CONCLUSIONES.

La presente investigación mediante los resultados se llegó a las siguientes conclusiones.

Los resultados emitieron que no existe relación significativa entre liderazgo pedagógico y la calidad de servicio educativo según los docentes de las instituciones educativas particulares de Abancay -2017, $r=0,261$, ya que el valor de significancia $0,164 > 0,05$.

En los datos estadísticos se comprobó que no existe una relación significativa entre liderazgo pedagógico y la fiabilidad según los docentes de las instituciones educativas particulares de Abancay -2017 ($r=0.033$), ya que la significancia $0,864 > 0,05$.

En los resultados se observó que no existe una relación significativa entre liderazgo pedagógico y la garantía y seguridad, según los docentes de las instituciones educativas particulares de Abancay -2017 ($r=0.343$), ya que la significancia $0,063 > 0,05$.

Los resultados de la investigación emitieron el resultado que no existe relación significativa entre liderazgo pedagógico y la capacidad de respuesta según los docentes de las instituciones educativas particulares de Abancay -2017 ($r=0.123$), ya que la significancia $0,516 > 0,05$.

Se ha podido demostrar que no existe relación significativa entre el liderazgo pedagógico y la empatía según los docentes de las instituciones educativas particulares de Abancay -2017 ($r=0.319$), ya que el valor de la significancia $0,086 > 0,05$.

El resultado infirió que no existe relación significativa entre liderazgo pedagógico y los elementos físicos, según los docentes de las instituciones educativas particulares de Abancay -2017 ($r=0.165$), ya que la significancia $0,383 > 0,05$.

VI RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se recomienda a los directores de las instituciones educativas particulares de Abancay a comprometerse con la institución con un liderazgo pedagógico, para así contribuir en la mejora de la calidad del servicio educativo, mucho más de lo que se viene dando. Para esto es útil que reciban sugerencias de toda la plana de docentes Y padres de familia.

SEGUNDA: se recomienda que los directores se han los primeros en indagar nuevas estrategias de aprendizaje. Con el fin de motivar y dirigir a sus docentes y que sus estudiantes aprendan con más facilidad.

TERCERA. Se recomienda los docentes de las instituciones educativas particulares de Abancay, a contribuir al desarrollo del liderazgo pedagógico de su directivo a fin de respaldar el buen funcionamiento de la institución educativa para cumplir los objetivos y metas planteados y así garantizar la calidad de servicio educativo.

CUARTO. Se recomienda a los padres de familia a participar constantemente y de manera más comprometida al proceso de aprendizaje de sus hijos para que la calidad del servicio educativo que reciben mejore mucho más.

VII REFERENCIAS

- ALVARES, M (2001). *El liderazgo de la calidad (2da Ed)* Barcelona, España
- BOLÍVAR, A. (2010). *El liderazgo educativo y su papel en la mejora*
- BOLÍVAR, A. (2010). *Rol del director escolar. De la gestión administrativa al liderazgo pedagógico. Seminario Internacional de la gestión Escolar. Recuperado de MINEDU.*
- CANO, E. (1998). *Evaluación de la calidad Educativa* editorial la Muralla.
- DEMING, E. (1989) *Calidad, productividad y competitividad, la salida de la crisis.*
- HERNANADEZ, F y BAPTISTA (2006) *Metodología de la Investigación 4º Edición, México. Mc*
- Ley General de la Educación N° 28044. (2003).
- LUSSIER - C. ACHUA (20002) *Liderazgo Teoria- Aplicación – Desarrollo de habilidades – cuarta edición.*
- RODRIGUEZ, G (2011) *Funciones y rasgos del liderazgo pedagógico en los centros de enseñanza. Universidad de la Semana.*
- MINEDU- La Educación Básica-IPEBA (2011) *Fascículo Diversidad como punto y calidad educativa con equidad como llegada.*
- Normas ISO (2001)
- PINO, R. (2007) *Metodología de la investigación, Lima Perú.*
- POZNER, Pilar (2002) *Supervisión en la educación básica para impulsar la mejora continua.*
- Unesco (1998) *La educación superior en siglo XXI: Visión y futuro.*

ANEXOS

**CUESTIONARIO ANÓNIMO DIRIGIDO A LOS DOCENTES DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS
PRIVADAS DE LA PARTICULARES DE LA CIUDAD DE ABANCAY**

Reciban un cordial saludo, se está realizando una tesis sobre el LIDERAZGO PEDAGOGICO Y LA CALIDA DE SERVICIO EDUCATIVO EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PARTICULARES DE ABANCAY-2017, para cual apelo a su buena disposición de colaborar para desarrollar la presente encuesta. Le aseguramos nuestra discreción con los datos.

DATOS INFORMATIVOS

ESPECIALIDAD:
GENERO:
GRADO ACADEMICOS:

1.- TOTALMENTE EN DESACUERDO

2.- EN DESACUERDO

3.- DE ACUERDO

4.- TOTALMENTE DE ACUERDO

	I. FIABILIDAD	1	2	3	4
1.	Cada año que pasa las mejoras son más evidentes.				
2.	Resulta probable que aquí de cinco años se alcance la acreditación.				
3.	Al finalizar los estudios primarios los alumnos logrará el perfil de egresado.				
4.	La institución educativa es una entidad significativa para la ciudad.				
5.	La ejecución de las tareas de los docentes se realiza con lealtad.				
6.	Las dificultades presentadas son solucionadas de manera rápida.				
	II. CAPACIDAD DE RESPUESTA				
7.	Toda la organización cuenta con principios y valores.				
8.	El currículo responde a una formación necesaria para la sociedad.				
9.	Existe el cartel de requerimientos anuales, contándose para ello con presupuesto.				
10.	La institución educativa invierte en la capacitación y formación profesional de su personal.				
11.	Se cuida el desarrollo de estrategias para las relaciones humanas.				
12.	El perfil de los egresados favorece la permanencia en los centros de estudio superiores.				

	III. GARANTIA Y SEGURIDAD				
13.	Existe PEI				
14.	El PEI es conocido por toda la institución.				
15.	Hay continuidad en los procesos que se inician previa evaluación				
16.	Existe una cultura de la corresponsabilidad en el interno y externo.				
17.	Ud. Como docente asiste a capacitaciones autofinanciadas.				
18.	Ud. Como docente asiste a capacitaciones financiadas.				
19.	El personal se desempeña adecuadamente.				
20.	IV. EMPATIA				
21.	Se respeta los horarios designados para atención a los padres de familia.				
22.	Maneja el cuaderno anecdótico o ficha de seguimiento del seguimiento del alumno.				
23.	Hay apertura al escucha y dialogo.				
24.	La comunicación es asertiva				
25.	Se favorece a un clima de familia				
26.	Se tiene una actitud flexible ante situaciones imprevistas.				
	V. ELEMENTOS FISICOS				
27.	Se posee materiales pedagógicos y tecnología.				
28.	Se tiene biblioteca, talleres y centros de información.				
29.	Se cuenta con una estructura adecuada a la población estudiantil.				
30.	Los ambientes: laboratorio, talleres, bibliotecas están implementadas.				
31.	La institución educativa está ubicada en zona de mayor demanda.				
32.	Los kioscos de la institución están ubicados en lugares estratégicos.				

ENCUESTA DE CUESTIONARIO DE LIDERAZGO PEDAGOGICO

INSTRUCCIONES: ESTIMADO DOCENTE.

En la siguiente encuesta se presenta un conjunto de características sobre EL LIDERAZGO PEDAGOGICO de los directivos en si institución educativa, cada una de ellas va seguido de cinco posibles alternativas de su respuesta que debe calificar. . Responda marcando con una (x). La alternativa con la cual se identifica tu directivo, la cual es de CARACTER ANONIMO, POR ELLO SUPlico a Ud. Que pueda responder con sinceridad y veracidad a las preguntas del cuestionario.

- 1.- NUNCA
- 2.- CASI NUNCA
- 3.- A VECES
- 4.- CASI SIEMPRE
- 5.- SIEMPRE

N°	CAPACIDAD TECNICA	1	2	3	4	5
1.	Promueve el logro de objetivos y metas de aprendizaje que promueven mejor el aprendizaje.					
2.	Demuestran conocimiento de los procesos pedagógicos.					
3.	Fomenta trabajo colaborativo a nivel de docentes estudiantes.					
4.	Ante una dificultad pedagógica muestra apoyo individual y colectivo.					
5.	Realiza visitas permanentes al aula y recoge información de la práctica pedagógica del docente de acuerdo al plan de monitoreo.					
6.	Brinda soporte técnico pedagógico al docente a través de autorreflexión crítica.					
7.	Ofrece asesoría planificada, continua, pertinentes, contextualizada, interactiva y respuesta de su saber adquirido con la finalidad que de mejorar practica pedagógica.					
8.	Toma decisiones curriculares en base a los resultados.					
	MANEJO EMOCIONAL Y SITUACIONAL					
9.	Mantiene buenas relaciones con la comunidad educativa.					

10.	Promueve estrategia de negociación colaborativa en conflictos.					
11.	Motiva y estimula permanentemente a sus docentes.					
12.	Reacciona difícilmente ante cualquier provocación.					
13.	Adopta una posición de común de acuerdo entre los miembros de la comunidad educativa.					
14.	Establece una comunicación, fluida, horizontal y asertiva.					
15.	Desde su rol como directivo se hace cargo desde su posición para concreción de las metas y objetivos educacionales.					
16.	Vela por una convivencia basada en el respeto, tolerancia, buen trato, igualdad del ejercicio de los derechos, el cumplimiento de los deberes y la no violencia escolar.					
17.	Distribuye la información para valorarlos en la comunidad educativa.					
	MANEJO ORGANIZACIONAL					
18.	Construye con los docentes y comunidad educativa una visión compartidas de cambio					
19.	Fomenta conocimiento y aceptación de objetivos y metas educacionales en la comunidad educativa.					
20.	Promueve el trabajo de equipo(directivo, docentes, estudiantes , padres de familia y comunidad).					
21.	Involucra a la familia y comunidad en acciones que favorezcan que los estudiantes ofrezcan.					
22.	Moviliza, inspira e influyen las acciones de la comunidad educativa en función a lo pedagógico.					
23.	Asume liderazgo para la mejora de condiciones de toma decisiones.					
24.	Utiliza y maneja las Tic para asesorar, capacitar, promover grupos de inter aprendizajes, uso del portal PERUEUCA en sus docentes.					
25.	Gestiona los sistemas de calidad institucional.					
26.	Fomenta la participación entre la institución educativa y la comunidad local.					

FICHA TECNICA CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO

AUTORA	VIRGINIA FILOMENA ARECHE ZARATE
NIVEL DE CONFIANZA	95%
POBLACION	141 DOCENTES Y 21 DOCENTES
LOCALIZACION	COLEGIO "MARIA AUXILIADORA" DE AYACUCHO

FICHA TECNICA LIDERAZGO PEDAGOGICO

AUTORA	LUIS HUMBERTO REDOLFO AGUILAR
NIVEL DE CONFIANZA	80%
POBLACION	142 DOCENTES
LOCALIZACION	UGEL DEL DISTRITO DE JAUJA DEPARTAMENTO DE JUNIN

DATA LIDERAZGO PEDAGOGICO

	ITEMS																										CATE	MAE	MAOR	LIPE
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26				
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	41	45	126
2	3	3	4	3	4	3	4	4	4	2	4	4	3	1	3	3	2	3	2	2	3	1	2	3	3	2	28	26	21	75
3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	5	4	4	3	4	4	28	37	34	99
4	4	4	3	5	2	3	3	4	5	4	2	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	28	36	37	101
5	1	2	1	1	1	1	2	3	1	2	2	1	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	12	22	31	65
6	3	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	35	36	37	108
7	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	36	43	33	112
8	5	5	5	3	3	4	3	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	32	38	43	113
9	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	27	29	30	86
10	2	2	1	2	1	2	1	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	1	2	3	4	2	2	13	21	20	54
11	4	5	5	5	4	3	3	3	3	2	4	2	2	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	32	30	40	102
12	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	26	36	37	99
13	5	5	5	4	4	4	3	3	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	33	34	36	103
14	5	5	5	5	2	2	2	5	5	5	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	31	19	12	62
15	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	45	36	117
16	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	30	33	39	102
17	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	4	5	4	4	5	5	3	4	4	5	4	5	4	4	3	27	35	36	98
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	27	27	78
19	3	3	4	3	4	3	4	4	4	2	4	4	3	1	3	3	2	3	2	2	3	1	2	3	3	2	28	26	21	75
20	4	5	5	5	4	3	3	3	3	2	4	2	2	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	32	30	40	102
21	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	45	36	117
22	3	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	34	36	39	109
23	5	5	5	3	3	4	3	5	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	33	38	43	114
24	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	29	29	30	88
25	5	5	5	4	4	4	3	3	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	33	34	39	106
26	3	3	4	3	4	3	4	4	4	2	4	4	3	5	3	3	2	3	2	2	5	2	2	3	3	2	28	30	24	82
27	4	3	3	4	4	3	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	31	29	30	90
28	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	33	27	84
29	2	5	5	5	2	2	2	5	5	5	2	2	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	28	23	18	69
30	4	5	5	5	5	2	2	2	5	5	5	2	2	1	1	1	3	3	3	3	3	2	4	5	4	5	30	25	32	87

DATA DE CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO

	ITEMS																																		FIA	CARE	GAR		EL	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34						
1	2	2	3	4	2	2	3	3	2	2	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	15	16	31	26	18	106
2	2	3	3	4	1	1	1	2	3	3	4	1	1	3	3	3	2	3	1	1	2	1	2	4	3	3	4	4	4	4	4	1	3	3	14	14	19	21	19	87
3	2	3	3	3	2	3	4	4	2	2	4	4	3	3	3	2	3	2	4	3	3	1	4	3	3	3	3	3	1	3	4	2	3	3	16	20	26	20	16	98
4	3	3	2	4	3	2	4	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	1	3	1	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	2	3	1	17	16	21	28	13	95
5	2	1	4	3	4	1	2	1	2	3	2	1	1	1	2	1	1	4	1	1	2	3	4	4	2	2	2	1	2	1	1	1	2	3	15	11	14	18	10	68
6	4	4	2	4	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	20	18	36	28	21	123
7	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	2	2	2	2	4	4	16	17	28	26	16	103
8	3	4	3	4	4	3	4	3	3	2	3	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	2	4	4	21	19	23	26	20	109
9	2	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	16	19	31	22	17	105
10	2	1	2	3	2	2	3	2	2	2	3	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	12	13	16	13	11	65
11	2	2	2	3	2	2	3	1	2	2	3	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	13	12	28	20	15	88
12	4	3	3	4	3	3	3	4	4	1	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	20	19	29	25	16	109
13	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	4	4	3	3	4	1	4	1	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	15	13	27	22	16	93
14	3	3	4	4	4	3	4	4	2	2	2	4	1	1	1	3	4	4	4	4	1	1	4	4	4	1	1	4	4	4	4	1	4	1	21	18	23	19	18	99
15	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	24	27	21	18	111
16	1	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	1	1	4	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	10	11	12	12	12	57
17	2	3	3	3	2	3	4	4	2	2	4	4	3	3	3	2	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	2	3	3	16	18	19	18	17	88
18	4	3	3	4	3	3	3	4	4	1	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	20	19	20	21	18	98
19	3	3	4	4	4	3	4	4	2	2	2	4	1	1	1	3	4	4	4	4	1	1	4	4	4	1	1	4	4	4	4	1	4	1	21	22	23	21	19	106
20	2	2	2	3	2	2	3	1	2	2	3	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	13	14	13	13	12	65
21	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	2	3	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	2	4	22	21	22	21	21	107
22	1	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	2	4	4	4	3	2	2	2	2	3	2	10	11	12	12	12	57
23	2	2	3	4	2	2	3	3	2	2	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	15	16	17	16	14	78
24	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	2	2	2	2	4	4	16	17	17	16	16	82
25	3	3	4	4	4	3	4	4	2	2	2	4	1	1	1	3	4	4	4	4	1	3	4	4	4	2	1	4	4	4	4	1	4	1	21	22	23	21	19	106
26	2	1	4	3	4	1	2	1	2	3	2	1	1	1	2	1	1	4	1	1	2	3	4	4	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	15	15	15	13	13	71
27	4	4	2	4	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	20	20	18	20	18	96
28	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	2	2	2	2	4	4	16	17	17	16	16	82
29	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	22	22	22	22	109	
30	1	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	1	3	4	4	2	3	2	10	11	12	12	12	57

ANEXO N° 04:

MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACION

Título: LIDERAZGO PEDAGÓGICO Y LA CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO en las instituciones educativas particulares -Abancay -2017

Problema	Objetivo	Hipótesis	Operacionalización de las variables			
			Variable	Dimensiones	Indicadores	Índice de valoración
PROBLEMA GENERAL ¿Existe relación entre liderazgo pedagógico y la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas particulares de Abancay – 2017?	OBJETIVO GENERAL Determinar la relación que existe entre liderazgo pedagógico y la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas particulares de Abancay -2017.	HIPÓTESIS GENERAL: H ₁ Existe relación significativa entre liderazgo pedagógico y la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas en las instituciones educativas particulares de Abancay 2017.	Variable X: LIDERAZGO PEDAGOGICO	D.1: capacidad Técnica	<ul style="list-style-type: none"> - Promueve el logro de los objetivos y metas de aprendizaje que promueven mejorar el aprendizaje. - Demuestra conocimiento de los procesos pedagógicos. - Fomenta el trabajo colaborativos a nivel de docentes y estudiantes. - Ante dificultad pedagógica muestra apoyo individual y colectivo. - Realiza vistas permanentes al aula y recoge información de practica pedagógica del docente de acuerdo al plan de monitoreo. - Brinda soporte técnico pedagógico al docente a través de autorreflexión crítica. - Ofrece asesoría planificada, continua, pertinentes, contextualizada, interactiva y respuesta de su saber adquirido con la finalidad que de mejorar practica pedagógica. - Toma decisiones curriculares en base a los resultados. - 	
	OBJETIVOS ESPECÍFICO Identificar las dimensiones liderazgo pedagógico en las instituciones educativas particulares de Abancay.	H ₀ No Existe relación significativa entre liderazgo pedagógico y la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas en las instituciones educativas particulares de Abancay 2017.			<ul style="list-style-type: none"> - Mantiene buenas relaciones con la comunidad educativa. - Promueve estrategia de negociación colaborativa en conflictos. - Motiva y estimula permanentemente a sus docentes. - Reacciona difícilmente ante cualquier provocación. - Adopta una posición de común de acuerdo entre los miembros de la comunidad educativa. - Establece una comunicación, fluida, horizontal y asertiva. - Desde su rol como directivo se hace cargo desde su posición para concreción de las metas y objetivos educacionales. - Vela por una convivencia basada en el respeto, tolerancia, buen trato, igualdad del ejercicio de los derechos, el cumplimiento de los deberes y la no violencia escolar. - Distribuye la información para valorarlos en la comunidad educativa. - 	
	Identificar las dimensiones de la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas particulares de Abancay.	HIPOTESIS ESPECIFICA H ₁ Existe relación significativa entre liderazgo pedagógico y fiabilidad en las instituciones educativas particulares de Abancay 2017.		D.2: Manejo emocional y situacional	<ul style="list-style-type: none"> - Construye con los docentes y comunidad educativa una visión compartidas de cambio. - Fomenta conocimiento y aceptación de objetivos y metas educacionales en la comunidad educativa. - Promueve el trabajo de equipo (directivo, docentes, estudiantes, padres de familia y comunidad). - Involucra a la familia y comunidad en acciones que favorezcan que los estudiantes ofrezcan. - Moviliza, inspira e influyen las acciones de la comunidad educativa en función a lo pedagógico. - Asume liderazgo para la mejora de condiciones de toma decisiones. - Utiliza y maneja las Tic para asesorar, capacitar, promover grupos de inter 	
	Identificar la relación que existe entre liderazgo pedagógico la dimensión de capacidad de respuesta.	H ₀ No Existe relación significativa entre liderazgo pedagógico y fiabilidad en las instituciones educativas particulares de Abancay 2017.		D.3: Manejo organizacional		
	Identificar la relación que existe entre liderazgo pedagógico la dimensión de garantía y seguridad de las instituciones					

	educativas particulares de Abancay. Identificar la relación que existe entre liderazgo pedagógico la dimensión de empatía de las instituciones educativas particulares de Abancay.	H ₂ Existe relación significativa entre liderazgo pedagógico y la garantía y seguridad en las instituciones educativas pa			aprendizajes, uso del portal PERU EDUCA en sus docentes. - Gestiona los sistemas de calidad institucional. - Fomenta la participación entre la institución educativa y la comunidad local.	
		H ₀ No existe relación significativa entre liderazgo pedagógico y la garantía y seguridad en las instituciones educativas particulares de Abancay 2017.	Variable Y: CALIDAD DE SERVICIO	D.1: FIABILIDAD	- Cada año que pasa las mejoras son más evidentes. - Resulta probable que aquí de cinco años se alcance la acreditación. - Al finalizar los estudios primarios los alumnos logrará el perfil de egresado. - La institución educativa es una entidad significativa para la ciudad. - La ejecución de las tareas de los docentes se realiza con lealtad. - Las dificultades presentadas son de manera rápida.	Intervalo
		H ₃ Existe relación significativa entre liderazgo pedagógico la capacidad de respuesta en las instituciones educativas particulares de Abancay 2017.		D.2: CAPACIDAD DE RESPUESTA	- Toda organización cuenta con principios y valores. - El currículo responde a una formación necesaria para la sociedad. - Existe el cartel de requerimientos anuales, contándose para ello con presupuesto. - La institución educativa invierte en la capacitación y formación profesional de su personal. - Se cuida el desarrollo de estrategias para las relaciones humanas. - El perfil de los egresados favorece la permanencia en los centros de estudio superiores.	
		H ₀ No existe relación significativa entre liderazgo pedagógico la capacidad de respuesta en las instituciones educativas particulares de Abancay 2017.				
		H ₄ Existe relación significativa entre liderazgo pedagógico la empatía en las instituciones educativas particulares de Abancay 2017.				
		H ₀ No Existe relación significativa entre liderazgo pedagógico la				

		<p>empatía en las instituciones educativas particulares de Abancay 2017.</p> <p>H₅ Existe relación significativa entre liderazgo pedagógico y elementos físicos en las instituciones educativas particulares de Abancay 2017.</p> <p>H₀ No existe relación significativa entre liderazgo pedagógico y elementos físicos en las instituciones educativas particulares de Abancay 2017.</p>		<p>D.3: GARANTIA y SEGURIDAD</p> <p>Existe PEI</p> <p>El PEI es conocido por toda la institución.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hay continuidad en los procesos que se inician previa evaluación. - Existe una cultura de la corresponsabilidad en el interno y externo. - Ud. Como docente asiste a capacitaciones autofinanciadas. - Ud. Como docente asiste a capacitaciones financiadas. - El personal se despeña adecuadamente. 	
				<p>D.4: EMPATIA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se respeta los horarios designados para atención a los padres de familia. - Maneja el cuaderno anecdótico o ficha de seguimiento del seguimiento del alumno. - Hay apertura al escucha y dialogo. - La comunicación es asertiva. - Se favorece a un clima de familia. - Se favorece a un clima de familia. - Se tiene una actitud flexible ante situaciones imprevistas. 	
				<p>D.4. ELEMENTOS FISICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se posee materiales pedagógicos y tecnología. - Se tiene biblioteca, talleres y centros de información. - Se cuenta con una estructura adecuada a la población estudiantil. - Los ambientes: laboratorio, talleres, bibliotecas están implementadas. - La institución educativa está ubicada en zona de mayor demanda. - Los kioscos de la institución están ubicados en lugares estratégicos. 	

